
Bilancio Sociale 2020

Sommario

1	Premessa	4
2	Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale	6
2.1	Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva.....	7
3	Informazioni generali	8
3.1	L'identità dell'organizzazione	8
3.2	La storia	8
3.3	La missione: valori e finalità perseguite	13
3.4	Le attività statutarie	14
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti..	15
4	Struttura, governo e amministrazione	17
4.1	La compagine sociale.....	17
4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale	17
4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica	17
4.1.3	Analisi della rappresentatività della compagine sociale	17
4.2	Il sistema di governo e controllo	18
4.2.1	L'assemblea degli associati.....	18
4.2.2	L'organo di amministrazione	18
4.2.3	Il presidente	19
4.2.4	L'organo di controllo	19
4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto	19
4.3	I portatori di interesse	21
4.3.1	Analisi dei portatori di interesse	21
4.3.1.1	Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV.....	21
5	Persone che operano nel CSV	23
5.1	L'articolazione organizzativa	23
5.1.1	Descrizione della struttura organizzativa	23
5.2	Le risorse umane	24
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite.....	24
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite	25
5.2.3	Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane	25
5.2.4	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	25
6	Obiettivi e attività del CSV	26
6.1	Gli obiettivi	26
6.1.1	Le aree di bisogno.....	26

6.1.2	La programmazione	27
6.1.2.1	Gli obiettivi di gestione individuati.....	27
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi.....	28
6.3	I destinatari dei servizi del CSV.....	30
6.3.1	Le associazioni censite	30
6.3.2	Gli utenti di CSV Marche	30
6.4	Le attività di CSV Marche	31
6.4.1	Il quadro generale delle attività.....	31
6.4.2	La comunicazione istituzionale	31
6.4.3	Promozione, orientamento e animazione territoriale	32
6.4.3.1	Animazione Territoriale	32
6.4.3.2	Progetti educativi nelle scuole secondarie di secondo grado	38
6.4.3.3	Progetti educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado	40
6.4.3.4	Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile	41
6.4.3.5	Orientamento al volontariato	41
6.4.4	Formazione	42
6.4.4.1	L'offerta formativa del CSV	42
6.4.4.2	Le attività formative proposte dalle associazioni	44
6.4.5	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	45
6.4.6	Informazione e Comunicazione	48
6.4.7	Ricerca e Documentazione.....	54
6.4.8	Supporto tecnico-logistico	54
6.5	Altre attività.....	55
7	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	56
7.1	Strumenti per la qualità	56
7.1.1	Gradimento sul servizio	56
7.1.1.1	Servizi di formazione	56
7.1.1.2	La valutazione del servizio di consulenza.....	58
7.1.2	Progettazione extra FUN	63
7.2	Gli obiettivi di miglioramento.....	64
8	Situazione economico-finanziaria	65
8.1	Proventi	66
8.2	Oneri.....	67
8.3	Informazioni patrimoniali.....	68
9	Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo	70
10	Questionario di gradimento del bilancio sociale	71

1 Premessa

Anche nel Bilancio sociale 2020, redatto secondo le relative linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, comunichiamo all'esterno le attività e i servizi erogati dal CSV Marche l'anno scorso con i relativi dati, tenendo insieme le dimensioni gestionale, strategica, relazionale e della rendicontazione economica.

Ma il 2020 passerà alla storia come l'anno dell'epidemia mondiale, che ha stravolto e cambiato profondamente le vite di tutti noi, perciò anche questo documento va introdotto e letto alla luce della crisi pandemica, che purtroppo stiamo ancora attraversando.

L'impatto che l'emergenza sanitaria ha avuto sull'attività del CSV regionale ha molte sfaccettature diverse, ma si può ricondurre ad alcuni macro temi, delle "lenti d'ingrandimento" attraverso cui leggere i dati del Bilancio sociale, anche in rapporto all'anno precedente, commentando il passato sì, ma focalizzando l'attenzione sulle prossime sfide a cui la pandemia ci ha messo di fronte e sulla "lezione" di cui fare tesoro per il futuro.

La capacità di reagire e adattarsi

Su questo fronte il CSV ha fatto una sorta di "sperimentazione" in corsa, e sono cambiate completamente le modalità di lavoro, pur restando nel solco della nostra mission istituzionale. Possiamo dire che la risposta del CSV è stata ottima e non era scontato. Ottima perché è stata il risultato di un mix di capacità tecniche, che avevamo già, e di flessibilità. L'attività non si è mai interrotta, nemmeno con il primo improvviso lockdown, passando da subito in modalità smart working (quando non era possibile andare negli uffici), e continuando a erogare i servizi a distanza e a mantenere contatti costanti con le associazioni. Si è lavorato per intercettare i loro nuovi bisogni, per tenerle sempre aggiornate sulle disposizioni normative (che si susseguivano rapidamente) e su come rimodulare di conseguenza le loro attività, perché anche il volontariato è per sua natura flessibile e di fronte all'emergenza, ne ha dato ampia dimostrazione. Abbiamo integrato il programma formativo CSV (con nuovi webinar proposti ad hoc) e rivisto le procedure dei corsi finanziati dai nostri bandi formazione 2019 (derogando sui tempi e accompagnando le associazioni nella loro riprogrammazione).

Colmare il "gap"

Nonostante gli sforzi messi in campo, si è palesato un certo divario tra le associazioni, che erano più pronte e inclini al cambiamento necessario e hanno tenuto il passo, e quelle che non sono riuscite, che si sono "trincerate" nella loro dimensione precedente e non sono state capaci di trovarne una nuova per andare avanti. Non a caso i dati restituiscono una flessione delle associazioni utenti rispetto al 2019, che è partita dal lockdown, ma poi è rimasta anche in corso d'anno. In questo senso, crediamo che una nuova mission del nostro CSV dovrà essere anche quella di intercettare queste realtà, capire perché le abbiamo "perse" e provare a riaccompagnarle.

La pandemia come acceleratore di processi, dal digitale alle reti

Già negli ultimi anni, CSV Marche aveva fatto scelte importanti nella direzione dell'informatizzazione e della digitalizzazione, in termini di strumenti di videoconferenza, di collaborazione e formazione a distanza. Questo ha fatto sì che nel 2020 abbiamo affrontato l'impatto dell'emergenza Covid19 con meno difficoltà di altri e abbiamo garantito appieno l'operatività. In questo senso possiamo dire che la pandemia (con le restrizioni imposte) e ci ha indotto a fare un notevole balzo in avanti e ad andare incontro al nostro futuro. La digitalizzazione "forzata" e accelerata in tanti ambiti di lavoro e di impegno, alla fine si tradurrà in un valore aggiunto anche per gli Ets. Ed è con questa convinzione che CSV Marche continuerà nel percorso già intrapreso di sfruttare al massimo le nuove tecnologie per rendere più efficienti i propri processi sia interni che verso l'esterno.

Sempre in termini di "accelerazione" di processi, possiamo affermare che la difficile esperienza della pandemia ci ha però aiutato ad andare di più nella direzione di fare rete. Il progetto Riesco Marche (Reti inclusive e solidale per la comunità) - Terzo settore in rete per l'emergenza Covid-19 ne è l'esempio più evidente: un percorso in cui tante realtà si sono messe insieme perché hanno capito che fuori la situazione era drammatica, e che se ognuno avesse continuato a fare da solo il suo "pezzetto", non si sarebbero raggiunti gli stessi risultati. Per il grande numero di enti del terzo settore coinvolti, per la varietà degli interventi e per l'entità del bando di finanziamento, è la prima esperienza del genere in Regione e rappresenta una novità di rilievo anche sul panorama nazionale.

Crediamo che, rispetto alla nostra capacità di promuovere reti, abbiamo fatto uno step di crescita e che oggi CSV Marche sia maggiormente un punto di riferimento, insieme al Forum, nel promuovere processi di sviluppo del terzo settore nel suo insieme: questo anche grazie alla forma di governance che il CSV ha assunto (con volontariato e promozione sociale) e al fatto di avere promosso e coltivato rapporti di collaborazione proficui con istituzioni regionali e stakeholder.

Le prossime sfide

In ogni settore, la pandemia ci ha lasciato molta più incertezza, molti più "forse", più "vedremo", in altre parole la percezione che "non dipende tutta solo da noi" la direzione in cui vogliamo andare. Pur con questa consapevolezza, abbiamo davanti alcune sfide enormi e le sfide sono anche delle grandi opportunità.

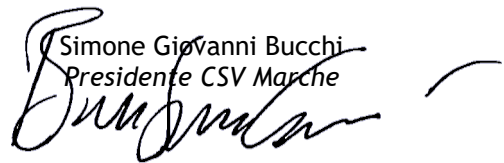
In primis, pensiamo a tutto ciò che si metterà in moto con le risorse del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza: anche il Terzo settore in qualche modo dovrà ricollocarsi nello scenario post pandemia e giocare appieno il suo ruolo.

In secondo luogo, un'altra lezione che dobbiamo tenere stretta è l'interconnessione tra diversi ambiti d'intervento, con particolare riferimento all'ambiente come tematica trasversale, anche nell'azione del terzo settore. In questo senso, l'esperienza e il coinvolgimento del volontariato nel "Forum regionale dello sviluppo sostenibile", che abbiamo gestito in convenzione con la Regione Marche all'interno del percorso per definire la SRSvS (Strategia regionale di sviluppo sostenibile), ha tracciato una strada, da percorrere anche nel 2021: verso una maggiore integrazione tra sociale, sanitario e ambientale.

Infine, la collaborazione con le istituzioni e con gli stakeholder, a vari livelli (dal regionale al locale), che nell'anno segnato dalla pandemia, si è dimostrata fondamentale per portare avanti le attività di tante associazioni e dunque va mantenuta e rafforzata.

Buona lettura!

Simone Giovanni Bucchi
Presidente CSV Marche



2 Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale

Come ogni anno il Bilancio Sociale ha come oggetto tutta l'attività istituzionale realizzata dal programma operativo del CSV nell'annualità 2020. In un contesto in continua evoluzione e fortemente influenzato dalla pandemia Covid, il BS cerca di rappresentare sia il consolidamento delle attività in essere che la capacità di adattamento messe in campo dalle donne e dagli uomini che vi lavorano. Il BS rappresenta la chiusura di un ciclo di partecipazione che inizia con la programmazione partecipata e si conclude con il Bilancio Sociale in un rapporto consapevole degli stakeholder e con l'intento di rafforzare la fiducia e la responsabilità tra le organizzazioni che vivono la comunità locale e regionale nel suo insieme.

Il BS rappresenta lo strumento di controllo e valutazione della gestione in termini di efficacia e di efficienza, soddisfa le esigenze informative essenziali dei soggetti esterni interessati all'attività del CSV, supporta e orienta le decisioni e i comportamenti futuri di tutti coloro che a vario titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione.

Le parole chiave del BS CSV del 2020 sono: adattamento, resilienza, cambiamento, innovazione, apprendimento, comunicazione; partecipazione, responsabilità: queste parole rispondono da una parte ai concetti chiave della programmazione 2020 dall'altra al contesto nel quale ci siamo trovati a vivere. Nella redazione delle varie parti del Bilancio Sociale vi sarà dunque attenzione a cogliere i cambiamenti che hanno fortemente influenzato la realizzazione delle attività programmate per riadattarle al contesto influenzato dall'isolamento sociale e alle nuove problematiche alle quali le associazioni si sono trovate a rispondere, modificando anche il proprio modo di lavorare.

Il processo

Il percorso di redazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2020 e la definizione della struttura di raccolta dei dati, condivisa con gli operatori che effettivamente agiscono le azioni e con i referenti delle varie aree.

I dati quantitativi sono raccolti attraverso un gestionale che comprende al suo interno elementi legati alla performance dell'organizzazione in particolar modo rispetto ai servizi erogati e alla copertura dei possibili destinatari. Responsabili dell'inserimento dati nel gestionale sono le lavoratrici ed i lavoratori, ciascuno per la propria area di competenza; responsabile dell'elaborazione dati è il referente del gestionale.

Sia i dati quantitativi che quelli qualitativi sono rielaborati dal responsabile dell'area IT e quindi analizzati da un gruppo di persone che rappresentano le diverse aree organizzative (cfr. organigramma) attraverso un primo step di lavoro individuale ed un secondo condiviso in gruppo.

La supervisione alla redazione del BS è curata dalla referente dell'area programmazione e valutazione.

Il documento redatto viene inviato e illustrato in prima istanza al Direttivo del CSV e quindi dall'Assemblea degli associati, organo al quale il Bilancio Sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che avverrà congiuntamente al bilancio di esercizio.

Il bilancio sociale una volta approvato dall'assemblea degli associati sarà pubblicato, come tutte le versioni precedenti, sul nostro sito internet nella sezione "Programmi e Bilanci".

Le tecniche

Nel corso degli anni si sono consolidate alcune tecniche che si riferiscono ad approcci standard e non standard, in particolare:

- Tecniche qualitative basate sul coinvolgimento degli attori rilevanti: SWOT dinamica e Brainstorming,
- Strumenti quali questionari di valutazione e autovalutazione a risposta chiusa,
- Tecniche di raccolta dati quantitativi - gestionale del CSV.

Dato il momento storico contraddistinto dalla pandemia tutti i momenti partecipati sono stati realizzati attraverso piattaforme online.

Il documento del BS viene utilizzato inoltre per favorire il processo di programmazione partecipata dell'annualità successiva.

Per la redazione del presente bilancio sociale ci si è attenuti al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, pubblicato nella GU n.186 del 9-8-2019).

In particolare si evidenziano i principi che hanno orientato la stesura del Bilancio Sociale 2019:

1. la rilevanza delle informazioni trattate in relazione alle funzioni del Bilancio Sociale;
2. la completezza delle informazioni sugli oggetti valutati e sulle caratteristiche utili alla presentazione a soggetti esterni interessati a valutare i risultati del CSV
3. la trasparenza nella gestione del processo di identificazione degli oggetti analizzati, del sistema di raccolta e trattamento delle informazioni necessarie a valutare le attività realizzate dal CSV
4. neutralità nella rappresentazione dei dati
5. competenza dei dati presentati in relazione all'anno di riferimento del Bilancio Sociale, ossia al 2019
6. chiarezza - il Bilancio Sociale è strutturato in modo da rendere facilmente comprensibile sia i contenuti presentati che il processo di costruzione degli stessi
7. veridicità e verificabilità dei dati, in particolare si fa riferimento alle fonti di informazione e al modo con il quale sono stati raccolti i dati
8. attendibilità nella presentazione dei dati positivi e di quelli negativi
9. autonomia dei soggetti esterni che hanno aiutato a gestire la raccolta dei dati, la loro elaborazione e lettura.

2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Sempre più occorre costruire narrativamente il Bilancio Sociale al fine di evidenziare gli attori, le ragioni e le modalità operative attraverso le quali il CSV ha dato valore alla propria mission. Oltre al ricorso ai numeri, pur se di estrema importanza per dare evidenza dello sforzo messo in campo dalla struttura del CSV e del rapporto costo/benefici, occorre saper raccontare come la struttura ha risposto alle tendenze e alle trasformazioni emergenti, assimilare le lezioni apprese e promuovere percorsi di costante adattamento. L'intento è quello di saper raccontare sempre meglio come il CSV cerca di adattare costantemente quanto pianificato con la realtà esterna, osservando e misurando ciò che è accade e documentando la capacità di resilienza degli attori locali.

3 Informazioni generali

3.1 L'identità dell'organizzazione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche) è un'associazione di secondo livello che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

Csv Marche è un'associazione riconosciuta con caratteristiche statutarie conformi a quelle previste per gli ETS in attesa di istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui all'art. 45 del Codice del Terzo Settore al quale intende iscriversi nella sezione "Altri Enti". L'articolazione territoriale prevede una sede regionale, cinque sportelli provinciali e 14 sportelli territoriali.

I RIFERIMENTI

CSV Marche

Via della Montagnola 69/a
60127 Ancona (AN)
Partita Iva: 02596800421
Codice Fiscale: 93067520424
Mail segreteria@csv.marche.it
PEC csvmarche@pec.it

3.2 La storia

Di seguito riportiamo le tappe principali della storia di CSV Marche.

1997	Il 4 luglio si costituisce, per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato, l'AVM regionale (Associazione volontariato Marche), un'associazione di secondo livello, la cui base sociale è rappresentata esclusivamente da Odv iscritte al Registro regionale. Primo presidente dell'AVM viene eletto Alberto Astolfi.
1998 - 1999	Nel 1998 l'AVM partecipa al bando e si aggiudica la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, a dimensione regionale, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale di Ancona e i 4 sportelli provinciali (Pesaro, Ancona, Macerata e Ascoli Piceno). Il CSV si dota del proprio logo istituzionale ed esce il primo numero dell'house organ, "Volontariato Marche", il periodico cartaceo di informazione sociale, realizzato e pubblicato dal CSV.
2000	È il primo anno in cui il CSV Marche propone una sua offerta formativa rivolta alle associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative promosse dalle stesse associazioni. Va on line la prima versione del sito internet www.csv.marche.it . Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello territoriale CSV di Fermo. Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
2001	Si costituiscono le 5 Avm provinciali. Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli CSV. Si lavora alla prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano, poi pubblicata l'anno seguente. Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Odv. Sono stampate le prime tre guide operative per le associazioni sui temi: assicurazioni e volontariato, privacy e volontariato, registro regionale e personalità giuridica. Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.
2002	Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni. Il Progetto scuola del CSV coinvolge anche le scuole elementari e medie, così nasce "Mr. cittadino". Il CSV Marche promuove il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Odv operanti in regione.
2003	Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del Bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio (che sostituisce il Collegamento) e l'AVM - CSV partecipa alla sua costituzione.

2004	<p>Viene lanciato "Arco", il software gestionale per la tenuta della contabilità, ideato e sviluppato internamente, che il CSV mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni di volontariato.</p> <p>In collaborazione con l'Assessorato regionale ai Servizi sociali, viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato.</p> <p>Enrico Marcolini diventa il secondo presidente dell'AVM - CSV Marche.</p>
2005	<p>L'AVM - CSV si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate.</p> <p>Nasce il portale www.volontariatomarche.it, nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Odv marchigiane.</p> <p>Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.</p>
2006	<p>Il CSV Marche presenta il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano: l'indagine su dati Istat; la ricerca "Volontariato e... motivazioni"; la ricerca "Volontariato e... bisogni, opportunità, territorio".</p> <p>È il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.</p> <p>Si svolge per la prima volta nelle Marche, a Senigallia (An), la 4^a edizione annuale del Seminario nazionale dei CSV, promosso da CSVnet, sul tema "Il ruolo dei CSV nella promozione delle reti locali, tematiche e nazionali del volontariato" con la partecipazione di dirigenti e operatori dei CSV da tutta Italia.</p> <p>Il CSV Marche entra a far parte del Forum regionale del Terzo settore.</p>
2007	<p>È l'anno del bando per l'informatizzazione delle Odv: tra tutte le domande pervenute il CSV assegna 100 computer ad altrettante associazioni.</p> <p>Va on line ad ottobre la nuova versione del sito internet www.csv.marche.it, che si arricchisce di notizie di attualità, comunicati, aggiornamenti su attività e scadenze d'interesse per il volontariato marchigiano. Si consolida CSV informa, la newsletter settimanale del CSV.</p> <p>Prende forma l'idea del progetto "Volontariato ed Imprese", pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.</p> <p>Viene promossa la rassegna "I sabati del volontariato", incontri mattutini in facoltà, con autorevoli esperti del settore sul piano nazionale.</p> <p>Il CSV Marche e la Regione promuovono a Loreto (An) la Conferenza regionale del volontariato "Le vie per un vero protagonismo".</p>
2008	<p>È il decimo anno di attività del CSV, che si caratterizza per il consolidamento dei servizi e delle iniziative esistenti e per tre importanti iniziative pubbliche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la massiccia campagna regionale di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè. Progettata e realizzata internamente dall'Area comunicazione del CSV, la campagna ha previsto, tra le altre cose, un'interazione diretta con oltre 120 associazioni aderenti e l'invio postale di un pieghevole a 500mila famiglie marchigiane • "Dire Fare meeting", una festosa e ricca manifestazione di tre giorni sul lungomare di Porto S. Elpidio, per celebrare i 10 anni del CSV e far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato • il convegno nazionale "Ha un futuro il volontariato?", come momento di riflessione su quanto realizzato in passato e punto di partenza per qualificare e rendere sempre più incisiva l'azione futura del CSV. • Viene avviata una collaborazione tra CSV Marche e il gruppo Radio center music - èTV Marche, per una rubrica fissa dedicata al volontariato in onda sull'emittente radio-tv. <p>Inoltre, per la campagna fiscale del 5 per mille, il CSV Marche realizza uno spot radiofonico con testimonial la campionessa olimpica di scherma Valentina Vezzali.</p> <p>Il CSV Marche lancia il servizio "Beni Usati & Solidali" per permettere ad aziende private ed enti pubblici delle Marche che hanno beni usati da dismettere, di destinarli gratuitamente alle associazioni di volontariato della regione.</p>
2009	<p>Si realizza, dopo sette anni dalla prima edizione, un'indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano e si porta a compimento il primo percorso di ricerca finalizzato a "misurare" il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.</p> <p>Viene inoltre presentata in Regione la pubblicazione "Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione", curata dal CSV e dal Co.ge. Marche, sull'impatto dei progetti promossi dalle Odv con il bando CSV.</p> <p>Nel decennale del progetto scuola, il CSV presenta in un convegno percorsi e risultati di quest'esperienza, raccolti nel volume "Chi si offre volontario?".</p> <p>In occasione dell'Assemblea del volontariato italiano a Roma, il presidente e il direttore del CSV Marche partecipano alla delegazione del volontariato e del Terzo settore ricevuta al Quirinale dal Presidente della Repubblica Napolitano.</p>

2010	<p>È l'anno della crisi finanziaria mondiale che ha avuto pesanti ripercussioni anche sull'attività del CSV, riducendo drasticamente le risorse a disposizione ed imponendo un ripensamento dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi e delle attività.</p> <p>L'house organ del CSV, "Volontariato Marche", diventa semestrale e cambia linea editoriale dedicandosi principalmente ai progetti più originali, innovativi e d'impatto, promossi dalle associazioni marchigiane.</p> <p>Il CSV Marche, in collaborazione con le principali associazioni di categoria delle Marche, promuove la prima edizione del Premio "Volontariato & Imprese", un bando di concorso per valorizzare le esperienze più innovative di partnership tra profit e volontariato marchigiano.</p> <p>CSV Marche e Regione Marche promuovono il convegno "Il valore sociale ed economico del volontariato" con una tavola rotonda condotta dal giornalista Rai Giovanni Anversa.</p> <p>Viene inaugurata in Ancona la nuova "casa" del CSV, che ospita sportello provinciale e sede regionale: 500 mq tra uffici e ampi spazi al servizio del volontariato.</p> <p>Il presidente del CSV Marche diventa uno dei tre portavoce del volontariato all'interno del Forum regionale del Terzo settore.</p>
2011	<p>È l'anno in cui si materializza la consapevolezza che le risorse finanziarie a disposizione del CSV si attesteranno stabilmente per il presente e per gli anni a venire su livelli notevolmente inferiori al recente passato. Da qui la necessità e la volontà di ripensare l'identità dell'AVM quale impresa sociale, che mette in campo ogni risorsa e strumento al fine di reperire i fondi necessari alla realizzazione delle proprie attività e progetti.</p> <p>In tale contesto si potenzia in particolare l'impegno nel settore della progettazione europea e si avviano due fondamentali percorsi: la vendita di servizi a pagamento ad altre organizzazioni non profit diverse dal volontariato ed un'azione sistemica di fundraising rivolta essenzialmente alle realtà imprenditoriali marchigiane.</p> <p>Viene attivata un'area riservata sul sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.</p> <p>Viene pubblicato il volume "Quanto conta il volontariato nelle Marche? I numeri, le caratteristiche ed il valore del volontariato marchigiano", che ha censito e analizzato in dettaglio la presenza delle associazioni nelle Marche, esplorando anche la possibilità di una misurazione del valore sociale ed economico del volontariato, frutto di una ricerca condotta da Regione Marche, CSV e Università di Urbino.</p> <p>Il CSV organizza a Senigallia il convegno "Volontariato, imprese ed istituzioni: quale contributo al benessere del territorio?", con la partecipazione, tra gli altri, del portavoce della Campagna "Sbilanciamoci" Giulio Marcon, e l'amministratore di Nero Giardini SpA Enrico Bracalente.</p> <p>Il presidente regionale CSV Enrico Marcolini e il presidente provinciale di Pesaro e Urbino Simone Bucchi sono eletti nel direttivo nazionale di CSVnet.</p> <p>Viene siglato un accordo tra Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate, CSV Marche e Forum regionale Terzo settore per intensificare e migliorare i rapporti di collaborazione e di assistenza tra l'Agenzia e le organizzazioni del Terzo settore.</p>
2012	<p>Per favorire sempre di più l'accesso delle Odv ai programmi di finanziamento europeo, il CSV Marche organizza due partecipati Info day sui programmi "Europa per i cittadini" e "Grundtvig".</p> <p>Dopo un lungo percorso di confronto, che ha visto in prima linea anche il CSV Marche, viene approvata la nuova Legge regionale sul volontariato.</p> <p>Si riuniscono in Regione Marche gli "Stati generali del terzo Settore" su iniziativa del Forum Terzo Settore Marche, di cui fa parte il CSV.</p> <p>Il CSV è partner dei progetti europei "Go to goal" e "Up & go 3".</p> <p>Viene promossa la nuova campagna regionale di sensibilizzazione al volontariato "Dai una mano anche tu – Fai volontariato", ideata e sviluppata internamente, con protagonisti 10 volontari marchigiani che ci mettono letteralmente la faccia: affissioni nei maggiori comuni della regione, pieghevoli, spot radio e spazio web dedicato.</p> <p>Il CSV Marche entra a far parte del progetto editoriale "Vdossier" con i CSV di Milano e Messina, ed escono i primi due numeri della nuova rivista di approfondimento sul volontariato (che per le Marche prende il posto del periodico "Volontariato Marche").</p> <p>Il CSV Marche sbarca ufficialmente sui social, con una propria pagina Facebook, un profilo su Flickr e un canale YouTube.</p> <p>Il CSV Marche è gestore del progetto per le scuole "I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con la Provincia di Ancona, tra gli enti coattuatori.</p> <p>Nell'ambito dell'animazione territoriale viene realizzato un percorso formativo curato dalla Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro.</p> <p>Con l'entrata in vigore di un nuovo statuto, l'associazione ente gestore assume la denominazione omonima di Centro servizi per il volontariato delle Marche.</p> <p>Il CSV Marche dedica il suo annuale convegno al futuro della sanità marchigiana e al ruolo del volontariato.</p>

2013	<p>Viene firmato un protocollo d'intesa tra CSV e CONI Marche per avviare un'attività di collaborazione per promuovere i valori che legano il volontariato al mondo dello sport e valorizzare l'impegno dei volontari nelle società sportive, attraverso una serie di iniziative comuni e servizi offerti reciprocamente.</p> <p>Viene radicalmente rivisto e ridotto il ruolo del CSV come ente accreditato per il Servizio civile.</p> <p>Viene lanciata "Chi dà una mano... diventa grande" la seconda fase della campagna 2012 di promozione del volontariato, con testimonial d'eccezione Neri Marcorè, negli insoliti panni di volontario.</p> <p>Il CSV Marche è partner del grosso progetto europeo NetAge (Support network for quality ageing) che coinvolge 6 paesi e 12 partner, con la Regione Marche capofila.</p> <p>Viene sottoscritto tra CSV Marche e Dg Terzo settore del Ministero del Lavoro e Politiche sociali un accordo quadro di programma per la promozione dei temi e le esperienze del volontariato, della solidarietà e della responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>Dalla collaborazione tra CSV Marche e Divisione Commerciale Marche di Poste Italiane viene sviluppato e poi adottato a livello nazionale, un pacchetto di sconti e agevolazioni su prodotti e servizi postali dedicati alle Odv e al mondo non profit.</p> <p>Il CSV Marche è partner del progetto per le scuole superiori "Legalità... Be connected! Percorsi di cittadinanza attiva nelle province di Ancona, Macerata e Fermo", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'iniziativa nazionale "Azione ProvincEgiovani", che ha coinvolto circa 1000 studenti.</p> <p>Viene avviata la prima campagna di tesseramento soci di CSV Marche, supportata da una serie di convenzioni con varie aziende, per prodotti e servizi a condizioni e prezzi vantaggiosi riservate alle Odv socie.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato & Imprese", vengono attivate partnership solidali con il Consorzio Consav di Ascoli Piceno, Aethra.net Srl di Ancona, Coop Adriatica, Wind Business Partner Seierre Srl di Ancona, Xerox e Curvet SpA.</p>
2014	<p>Viene sottoscritto un protocollo d'intesa tra CSV Marche e ACLI delle Marche, per l'avvio di un nuovo percorso di collaborazione finalizzato al sostegno delle rispettive realtà associate.</p> <p>Dopo averlo ampliato e rinnovato, il CSV Marche (ri)lancia "Beni & Servizi Solidali", un servizio on line rivolto ad enti, aziende e cittadini, per destinare gratuitamente alle Odv marchigiane beni usati da dismettere o beni in prestito, ma anche servizi e competenze professionali.</p> <p>Il CSV Marche avvia un'azione di advocacy, su tutti i territoriali provinciali, con la partecipazione di numerose Odv, per sbloccare l'iter di costituzione dei Comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, istituiti con legge regionale nel 2003.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto regionale "Marche_active@net", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della famiglia: un'azione di rete territoriale a sostegno delle politiche per l'invecchiamento attivo e la solidarietà intergenerazionale.</p> <p>Viene sottoscritto e presentato alle Odv marchigiane un protocollo d'intesa tra il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e il CSV Marche, per attività di volontariato con persone sottoposte a condanne penali, in misura alternativa alla detenzione.</p> <p>Si conclude il progetto "Legami legali - Percorsi di educazione alla legalità per i giovani della regione Marche" realizzato dal CSV Marche, con il cofinanziamento della Regione, in 9 Istituti scolastici delle Marche.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo di mobilità "Volunteering@work" che ha messo a disposizione 86 training formativi di una settimana all'estero, per volontari, professionisti o aspiranti tali nelle organizzazioni del Terzo settore; il CSV è anche partner del progetto europeo "Get your way".</p> <p>Nell'ambito del progetto "Home care premium", il CSV Marche stipula convenzioni con 13 Ambiti territoriali sociali della regione per promuovere l'azione del volontariato all'interno del progetto e realizzare corsi di formazione sul sostegno alla non autosufficienza.</p> <p>Il CSV Marche partecipa al programma "Volontari per Expo", gestendo un centinaio di colloqui di orientamento a livello regionale.</p> <p>In collaborazione con Trenitalia e Rfi, il CSV promuove una manifestazione d'interesse per progetti di utilizzo delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, da parte di organizzazioni del Terzo settore.</p>
2015	<p>Viene condotto in 8 scuole superiori delle Marche il progetto "#culturiamo" promosso dal CSV Marche con il cofinanziamento della Regione Marche, per promuovere cittadinanza attiva e partecipazione giovanile, potenziando percorsi di integrazione e socializzazione tra studenti provenienti da culture diverse.</p> <p>Il CSV Marche sottoscrive con il Centro Minorile Marche - Ufficio servizio Sociale Minorenni di Ancona un protocollo per il reinserimento sociale di minori soggetti a provvedimenti giudiziari alternativi alla detenzione, attraverso lo svolgimento di attività di volontariato.</p> <p>Il giovane Simone Bucchi diventa il terzo presidente del CSV Marche.</p> <p>Il CSV Marche apre altre due canali social Twitter e Google plus, e appronta per le Odv un nuovo servizio di "Avvio al social media marketing".</p> <p>CSV Marche con Forum Terzo settore, Caritas e Convol promuovono il convegno "Quale volontariato, per quale futuro", in occasione della Giornata Internazionale del Volontariato.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato & Imprese", vengono attivate nuove partnership solidali con Scatolificio Five srl, VL (Victoria Libertas) - squadra di basket di Pesaro, Prometeo Urbino srl, AnconAmbiente SpA, Emporio Ae - Altra economia, Azienda agricola Maria Pia Castelli.</p> <p>Dal CSV Marche nasce ufficialmente "Pronopro - servizi evoluti per il non profit", il partner professionale per i bisogni del Terzo Settore.</p>

2016	<p>Il CSV Marche, l'Anci Marche e l'Ufficio esecuzione penale esterna sottoscrivono un protocollo per potenziare il ricorso ai lavori di pubblica utilità per adulti inseriti in percorsi di messa alla prova.</p> <p>Viene inaugurata a Jesi la prima delle mostre locali del progetto fotografico nazionale "Tanti per tutti" di Fiaf e CSVnet, che nelle Marche ha visto la partecipazione di 30 circoli fotografici.</p> <p>Il CSV Marche organizza, l'evento "Voler bene alle Marche: beni comuni, benessere della comunità ed economia circolare", con istituzioni, imprese, sindacati e volontariato a confronto, con l'intervento, tra gli altri, del prof. Gregorio Arena, presidente di Labsus.</p> <p>Il CSV Marche organizza il convegno "Volontariato e sanità", sul ruolo del volontariato rispetto alla programmazione e progettazione sanitaria a livello regionale e nazionale.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo "No profit skills building inclusive Europe", all'interno del programma Erasmus+, che mette a disposizione 144 training formativi all'estero nell'ambito della progettazione sociale.</p> <p>Dopo l'approvazione della Riforma del Terzo settore, il CSV promuove il convegno "Volontariato al lavoro" con l'intervento, tra gli altri, dell'On. Edoardo Patriarca, relatore di maggioranza della legge 106/16.</p> <p>A seguito del sisma del 24 agosto, il CSV Marche incontra i CSV di Terni, Lazio e Abruzzo, nello sforzo di coordinare gli aiuti offerti dalle associazioni e dai cittadini e pianificare eventuali interventi futuri nelle aree colpite dal terremoto; viene avviata una collaborazione con il network informativo "Terremoto Centroitalia"; vengono supportati gruppi spontanei di cittadini intenzionati a costituirsi in associazione per sostenere la rinascita del territorio.</p> <p>Dopo le violente scosse di ottobre, il CSV è costretto a chiudere gli sportelli CSV di Tolentino e Castelraimondo (Mc).</p> <p>Il CSV collabora all'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, poi pubblicata nel "Rapporto 2016 sul volontariato nelle Marche", curato da CSV, Regione Marche e Osservatorio regionale Politiche sociali dell'Ars. Partecipa anche a un percorso di ricerca, curato dall'Università di Urbino, sulle politiche di welfare locali.</p>
2017	<p>Durante tutto l'anno CSV Marche assicura momenti di informazione, consulenza e accompagnamento sulla Riforma del Terzo Settore approvata ad agosto.</p> <p>Parte il progetto "Voci di Confine" promosso da Amref Health Africa Onlus, in partnership con, tra gli altri, CSV Marche per dare spazio ad una cittadinanza che non si sente rappresentata dalla chiusura – quella delle frontiere, ma anche quella degli stereotipi - e che ha voglia di capovolgere la prospettiva, che vive l'accoglienza, l'integrazione e l'apertura come un fatto normale e quotidiano e che intende riflettere criticamente sulle politiche migratorie e di cooperazione internazionale italiane ed europee, ridiscutendo gli approcci fondati su una irragionevole chiusura alla mobilità umana.</p> <p>Entra nel vivo il progetto europeo "EMPOWERING YOU - Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation", finanziato dal programma Erasmus+ e promosso da un consorzio di 6 partner europei (Cipro, Italia, Romania, Grecia, Regno Unito, Spagna), tra cui il CSV Marche è partner italiano. Presentata la piattaforma di gioco on line, sviluppata dal progetto europeo Entrinno, per promuovere l'imprenditoria sociale giovanile. La sede di Ascoli Piceno si trasferisce all'interno della Bottega del Terzo Settore.</p> <p>CSV Marche collabora insieme al Forum del Terzo Settore delle Marche all'organizzazione degli Stati Generali del Terzo Settore delle Marche, un summit tra le realtà non profit del territorio per fare il punto sul proprio ruolo e le prospettive, a livello regionale, ma anche alla luce della recente Legge nazionale di Riforma.</p> <p>In un'ottica di servizi territoriali integrati, sottoscritto un accordo di collaborazione tra il Comitato sindaci dell'Ats 1 - Pesaro e il CSV Marche per promuovere e qualificare maggiormente l'apporto del volontariato sul territorio e nei tavoli di progettazione.</p>
2018	<p>CSV sottoscrive con l'Anci Marche un protocollo d'intesa per la promozione di percorsi di recupero e cura dei beni comuni. In collaborazione con Unimc e Univpm, CSV Marche realizza la ricerca 'Giovani e volontariato nelle Marche - Quali prospettive e quali sfide'. Parte il progetto di innovazione sociale 'Famiglia al centro', di cui il CSV è partner, per mantenere l'autonomia degli anziani in casa e aiutare i familiari care giver. Continua, per tutto l'anno, l'attività formativa del CSV sul nuovo Codice del Terzo settore (D.Lgs. 117/2017), sul nuovo Regolamento europeo della privacy, sulla comunicazione social, sulla gestione dei volontari.</p> <p>Con il kick off meeting di Lampedusa, prende il via il progetto europeo triennale "Snapshots from the borders", su interdipendenza globale e cause dei flussi migratori, di cui il CSV è partner per le Marche.</p> <p>Viene emanato il primo bando della Regione Marche per i progetti di Odv e Aps (ex art. 72 D.Lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore): il CSV, in collaborazione con la Regione, lo promuove sul territorio e supporta la partecipazione delle associazioni.</p> <p>Prende avvio il nuovo progetto sociale "Edu_touch", coordinato dal CSV Marche, incentrato sulla prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze, attraverso l'educazione all'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato. Il CSV festeggia, insieme al Coge Marche, il suo ventennale d'attività, il 10 luglio alla Mole Vanvitelliana di Ancona con "VeNTI DI SOLIDARIETÀ", un evento fatto di interventi, testimonianze, riconoscimenti... con spettacolo finale di Giobbe Covatta. La Giornata per la pace 2018 e il relativo concorso per le scuole promossi dal Consiglio regionale Marche sono dedicati al volontariato e il CSV viene coinvolto nella promozione e nella valutazione del concorso.</p> <p>Il CSV è partner in rete con altri 40 soggetti, del nuovo progetto biennale 'Resiliamoci' (RESILienza Mobilizzazione e Opportunità per Crescere Insieme), rivolto ai minori del cratere sismico marchigiano, per promuovere un percorso educativo di resilienza attraverso interventi su tre dimensioni (personale, familiare e comunitaria).</p> <p>Nel corso del 2018 CSV Marche approva il suo nuovo statuto e la sua governance viene aperta alle associazioni di promozione sociale. A fine 2018 vengono rinnovati gli organi sociali con la conferma di Simone Bucchi nel ruolo di presidente regionale.</p>

2019

Si è adottato il nuovo logo istituzionale CSV (rinnovato l'anno precedente in occasione del ventennale), mantenendo la linearità e simbologia risultato del restyling, ma senza più riferimenti celebrativi.

È partito il progetto "Volutoring" fondo Erasmus plus con capofila una ONG Turca, partner da altri 5 paesi EU e con il coinvolgimento di OdV / Aps della Marche nella sperimentazione di una piattaforma WEB / APP innovativa per il supporto alla certificazione di competenze da parte di cittadini migranti e richiedenti asilo.

Ha preso avvio il Progetto "Cittadini si diventa" fondo FAMI - Ministero degli Interni, progetto che sta supportando percorsi di co - progettazione tra associazioni di immigrati e enti locali del comune di Ancona per avviare percorsi di riprogettazione dei servizi socio - sanitari al fine di costruire, in corso d'opera, dei modelli di collaborazione tra questi attori, che tengano in considerazione il punto di vista degli immigrati.

È stato attivato il progetto "Progetto Ci Sto? Affare Fatica!" – Fondo Cariverona: Il progetto che ha durata biennale è iniziato ad aprile 2019 ed entrato nel vivo nei mesi di giugno e luglio con la realizzazione delle attività di cura dei beni comuni.

Ha avuto avvio nel 2019 il progetto APRO – Apprendere per PROgettare" fondo Erasmus – Agenzia esecutiva INAPP Roma.

È continuata l'attività formativa sui temi della comunicazione, dell'animazione, degli aspetti tecnico-amministrativi della gestione di un'associazione.

Partito a giugno il bando delle attività formative in rete per favorire la co-progettazione nella formazione, chiamando i soggetti proponenti a esplicitare bisogni formativi condivisi e presentare progetti formativi da realizzarsi in una logica di rete.

Nell'ambito consulenziale è continuato il lavoro di consulenze per l'adeguamento degli statuti di ETS e aspiranti ETS.

3.3 La missione: valori e finalità perseguite

Il Csv Marche riconosce e valorizza la funzione sociale dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà, giustizia sociale e pluralismo. Sostiene e promuove l'autonomo sviluppo del volontariato marchigiano e ne favorisce l'originale apporto alle iniziative dirette al conseguimento di finalità significative nel campo sociale, sanitario, ambientale, culturale e della solidarietà civile per affermare il valore della vita, migliorarne la qualità e per contrastare l'emarginazione.

Il CSV Marche, nella convinzione che sostenere e far crescere il volontariato significa portare un contributo al cambiamento sociale, agisce ponendosi l'obiettivo di individuare i bisogni emergenti del territorio e delle organizzazioni per poterli soddisfare adeguatamente. Grazie ad una presenza attiva e privilegiata nei contesti sociali, che gli consente di sviluppare metodologie di analisi dinamiche in grado di adattarsi all'evoluzione delle necessità, il CSV Marche valorizza le capacità del volontariato permettendo alle organizzazioni di dotarsi di competenze tecniche, organizzative e gestionali, coinvolgere nuovi soggetti, reperire risorse, intervenire sulle cause dei fenomeni sociali, darsi forme autonome di rappresentanza e di intraprendere e far conoscere le proprie iniziative. Per garantire l'attuazione di un pluralismo sociale e lo sviluppo relazionale di comunità, il CSV Marche sostiene il lavoro di rete tra gli enti del terzo settore e favorisce le sinergie operative con i soggetti pubblici e privati.

Nell'organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, il CSV Marche si ispira ai principi di qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza

I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Codice del Terzo Settore e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

3.4 Le attività statutarie

CSV Marche svolge le seguenti attività di interesse generale:

- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;
- g) formazione universitaria e post-universitaria;
- j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;

CSV Marche si propone di svolgere attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore. Per la realizzazione di queste attività, dal momento dell'accreditamento da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) di cui all'art. 64 del D.Lgs. n. 117/2017, CSV Marche esercita la funzione di Centro di Servizio per il Volontariato ed organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC.

A tal fine, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a. servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- b. servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- c. servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- d. servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della

- comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- e. servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
 - f. servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

CSV Marche potrà promuovere, organizzare e realizzare: iniziative, progetti, dibattiti, riflessioni, percorsi di informazione e formazione in materia di cittadinanza europea e cittadinanza attiva europea, democrazia, valori, storia e cultura comuni, anche attraverso la creazione di reti di lavoro e collaborazione con organizzazioni della società civile di livello comunitario e/o internazionale. Il CSV Marche per la realizzazione di tali attività si avvarrà anche della facoltà di presentare, gestire e rendicontare proposte progettuali sulle diverse linee di finanziamento esistenti a livello locale, nazionale, comunitario ed internazionale. In particolare il CSV Marche potrà presentare proposte progettuali che mirino a realizzare attività di ricerca, supporto e sperimentazione di servizi ed interventi innovativi e sperimentali nei settori di interesse degli Enti del Terzo Settore

3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

CSV Marche collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società.

In particolare CSV Marche è socio di CSVnet (il coordinamento Nazionale dei CSV italiani), del Forum del Terzo Settore delle Marche e dell'Università della Pace delle Marche.

Inoltre CSV Marche aderisce dal 2008 al CEV, Centro Europeo del Volontariato, rete composta da oltre 80 reti ed organizzazioni di secondo livello in rappresentanza di realtà del Volontariato di tutti i paesi dell'unione e di molti dei paesi dei Balcani e dell'Est Europa.

CSV Marche collabora attivamente con tutte le Università Marchigiane (Urbino, Macerata e Politecnica delle Marche) in percorsi di ricerca e analisi.

Proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie), afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici sociali e sanitari. In particolare il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche inerenti le azioni ed i progetti realizzati del volontariato.

Nel 2020 è stata ampliata e formalizzata la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche per le attività di supporto nell'ambito dell'associazionismo e della solidarietà. Il rapporto di confronto e collaborazione, consolidatosi negli anni, è stato fondamentale nel 2019, nell'avvio della riforma, per arrivare ad una interpretazione uniforme della normativa e alla risoluzione di casi particolari di iscrizione, di cancellazione e di adeguamento degli statuti. La positiva esperienza nel 2020 ha portato al consolidamento del rapporto di fiducia e alla formalizzazione della collaborazione con una convenzione triennale (2020-2022) tra il CSV e la Regione Marche - Servizio Politiche Sociali e Sport P.F. Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore, sottoscritta in data 11.8.2020, nell'ambito della quale sono state previste ulteriori attività di supporto, volte ad agevolare gli ETS operanti sul territorio della Regione Marche, potenziando e uniformando l'attività di informazione e di affiancamento negli adempimenti normativi, oltre che nelle opportunità offerte dall'Ente regionale. La convenzione, per raggiungere questo comune obiettivo, prevede sia attività congiunte di co-programmazione che di co-progettazione. In particolare, il CSV e la Regione Marche hanno avviato un percorso di programmazione congiunta sul tema della gestione dei registri regionali in questa fase di regime transitorio, oltre che sulle future fasi attuative del CTS, progettando insieme strumenti e materiali operativi utili per gli ETS. Come ad esempio, la decisione dei contenuti inseriti nella nuova pagina del sito della Regione dedicata al RUNTS, la predisposizione della scheda del set minimo di raccolta dati e la creazione della sezione dedicata alle FAQ sui temi dell'adeguamento degli statuti e sulle questioni collegate.

Per migliorare il lavoro in sinergia e il confronto costante è stato istituito e avviato un Gruppo tecnico di lavoro tra la Regione e il CSV, che si riunisce mensilmente. Nel contesto del Gruppo si analizzano

congiuntamente anche le novazioni normative determinate dal CTS e dalle recenti disposizioni di attuazione, in modo da condividere una interpretazione uniforme sul territorio regionale. Inoltre, gli incontri sono proficui per il CSV anche per avere informazioni operative e aggiornamenti sullo stato di avanzamento della piattaforma del RUNTS.

Questo confronto costante e qualificato permette al CSV di comunicare informazioni chiare, certe e aggiornate alle associazioni, migliorando e facilitando anche la consulenza e il supporto alle associazioni in merito all'adeguamento alla nuova disciplina normativa, agli adempimenti relativi all'applicazione dei regolamenti regionali, alle prescrizioni della normativa nazionale in materia di iscrizione ai registri regionali e/o nazionali e di accesso ai contributi regionali. Laddove possibile, prevedendo anche iniziative formative a favore degli Ets marchigiani, in sinergia con la Regione.

Il rapporto concordato in convenzione ha previsto una maggiore collaborazione anche nell'ambito dei bandi e degli avvisi pubblici della Regione. Nel contesto del Gruppo Tecnico vengono analizzati il funzionamento dei bandi e degli avvisi pubblici della Regione Marche, sia negli aspetti programmatori che in quelli che emergono nella fase attuativa, e vengono concertate possibili strategie migliorative delle procedure. Inoltre, è stato creato un canale diretto e privilegiato per gli aspetti tecnici legati alla piattaforma utilizzata dalla Regione per la presentazione delle istanze. Questa maggiore collaborazione permette al CSV di migliorare la promozione e la presentazione delle iniziative dell'Ente regionale, oltre a poter supportare gli Ets con maggiore efficacia nella fase di presentazione delle proposte progettuali. Al contempo, la relazione privilegiata e qualificata che il CSV ha con il tessuto associativo regionale permette alla Regione di migliorare le strategie di intervento per centrare maggiormente gli obiettivi delle misure di sostegno messe in campo per il terzo settore.

La collaborazione con la Regione Marche si è consolidata con gli anni, ma con il percorso che si è avviato nel 2020, con la sottoscrizione della convenzione, incomincia ad essere tangibile il valore aggiunto dell'interazione fin dalla fase programmatica, in una logica di integrazione di visioni, di finalità e di risorse.

4 Struttura, governo e amministrazione

4.1 La compagine sociale

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni di volontariato iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche e alle Associazioni di Promozione Sociale. Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto di CSV Marche.

4.1.1 CONSISTENZA A COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

A dicembre 2020 erano associate di CSV Marche 422 organizzazioni. Di queste 415 sono organizzazioni di volontariato e 7 Associazioni di Promozione Sociale.

4.1.2 RIPARTIZIONE PER LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli associati per provincia. In generale il rapporto tra associazioni associate e popolazione va dalle 3 associazioni ogni 10.000 residenti della provincia di Ancona alle 2,5 della provincia di Pesaro.



4.1.3 ANALISI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA COMPAGINE SOCIALE

Complessivamente le 415 associazioni di volontariato associate a CSV Marche rappresentano il 28% del totale delle associazioni di volontariato censite da CSV Marche ed iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

Per quanto riguarda le Associazioni di Promozione Sociale le sei iscritte rappresentano il 2% del totale delle APS iscritte al registro regionale. Ricordiamo però che la possibilità di aderire a CSV Marche da parte delle Associazioni di Promozione Sociale è di recente istituzione (dicembre 2018).

4.2 Il sistema di governo e controllo

4.2.1 L'ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

L'organo di CSV Marche preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'Assemblea degli associati.

All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione che sono: il Consiglio Direttivo, l'Organo di Controllo ed il Collegio dei Garanti.

Tabella 4.1 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2020

	N. associati partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea del 29 ottobre 2020	36	9%
Assemblea del 17 dicembre 2020	31	7%

4.2.2 L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il Consiglio Direttivo che resta in carica per quattro anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 16.

Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV. Nel 2020 il Consiglio Direttivo si è riunito 14 volte. Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

PARTECIPAZIONE AGLI ORGANI SOCIALI

"Tutte le cariche sociali, ad eccezione eventualmente dell'Organo di Controllo, sono conferite a titolo gratuito ed attribuiscono solo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute per conto e nell'interesse del CSV Marche nei modi e nelle procedure determinate dal regolamento interno." (Articolo 10 dello Statuto)

Tabella 4.2 - Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	3°	Ass. Insieme Pesaro
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Avis Jesi
Laura Stopponi (Vice Presidente)	2°	L'abbraccio Montegranaro
Simone Corradini (Vice Presidente)	1°	Insieme con voi
Daniele Antonozzi	2°	Fanula e Guardia Macerata
Raffaella Lugli	3°	Anffas Marche
Milena Trucchia	1°	Avis San Marcello
Sergio Gradara	1°	Auser Prov. Ancona
Simonetta Sgariglia	1°	Kairos
Paolo Gobbi	1°	Avis Macerata
Rosanna Marconi	1°	Auser Pesaro Centro
Lorenzo Alessandrini	1°	Auser Fossombrone
Sport Massimiliano Bianchini	1°	Arci Marche
Daniele Tassi	1°	CSI Marche
Daniela Marilungo	1°	CDS Marche Sud
Fabio Corradini	1°	Acli Marche

4.2.3 IL PRESIDENTE

Il Presidente rappresenta ed esprime l'unità dell'Associazione e ne esercita il coordinamento politico ed organizzativo. Egli rappresenta, agli effetti di legge, di fronte a terzi ed in giudizio, l'Associazione stessa; previa autorizzazione del Consiglio Direttivo, agisce e resiste avanti a qualsiasi autorità giudiziaria.

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali; a Lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano il CSV Marche sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

Il Consiglio Direttivo del 15 dicembre 2018 ha eletto Simone Giovanni Bucchi Presidente di CSV Marche per il suo secondo mandato.

4.2.4 L'ORGANO DI CONTROLLO

L'Organo di Controllo vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Esso esercita inoltre, nei casi previsti dalla legge, il controllo contabile ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice Terzo settore. L'organo di controllo esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

L'Organo di controllo è formato da tre componenti. Nel corso del 2020 è stato nominato dall'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria il componente Michele Baldini, che ha assunto la Presidenza dell'Organo di Controllo.

Inoltre dal 2020 all'Organo di Controllo sono state attribuite le funzioni relative alla revisione legale conformemente a quanto previsto dallo Statuto di CSV Marche essendo tutti i componenti dell'Organo in possesso dei requisiti previsti dalla legge per svolgere tale funzione. CSV Marche infatti ha superato per due anni consecutivi i limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore (numero di dipendenti superiore a 12 ed attivo patrimoniale superiore a 1.100.000).

I componenti dell'Organo di Controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo. La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Nel 2020 l'Organo di Controllo si è riunito 3 volte. Di seguito si riportano i componenti dell'organo in carica al 31 dicembre 2020.

Tabella 4.3 - Componenti dell'Organo di Controllo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati nell'Organo di Controllo	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Michele Baldini	Presidente	1°	Dottore commercialista e revisore contabile.
Sargo Fabio	Componente	1°	Ragioniere commercialista e revisore contabile.
Gentili Giorgio	Componente	1°	Dottore commercialista e revisore contabile.

4.2.5 ALTRI ORGANI SOCIALI PREVISTI DALLO STATUTO

Il Collegio dei Garanti è l'organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna e viene eletto dall'Assemblea tra gli associati. Esso ha il compito di:

- interpretare le norme statutarie e regolamentari e fornire pareri agli organismi dirigenti sulla loro corretta applicazione;
- emettere se richiesti pareri di legittimità su atti, documenti e delibere degli organismi dirigenti;
- dirimere le controversie insorte tra associati, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organismi dirigenti, proponendo al Consiglio Direttivo eventuali sanzioni disciplinari da irrogare.

Le decisioni del Collegio dovranno esser prese con il rispetto del diritto al contraddittorio e sono da intendersi quali inappellabili. Delle proprie riunioni i Garanti redigono apposito verbale.

Il Collegio è composto da tre membri. Nel 2020 non si è riunito.

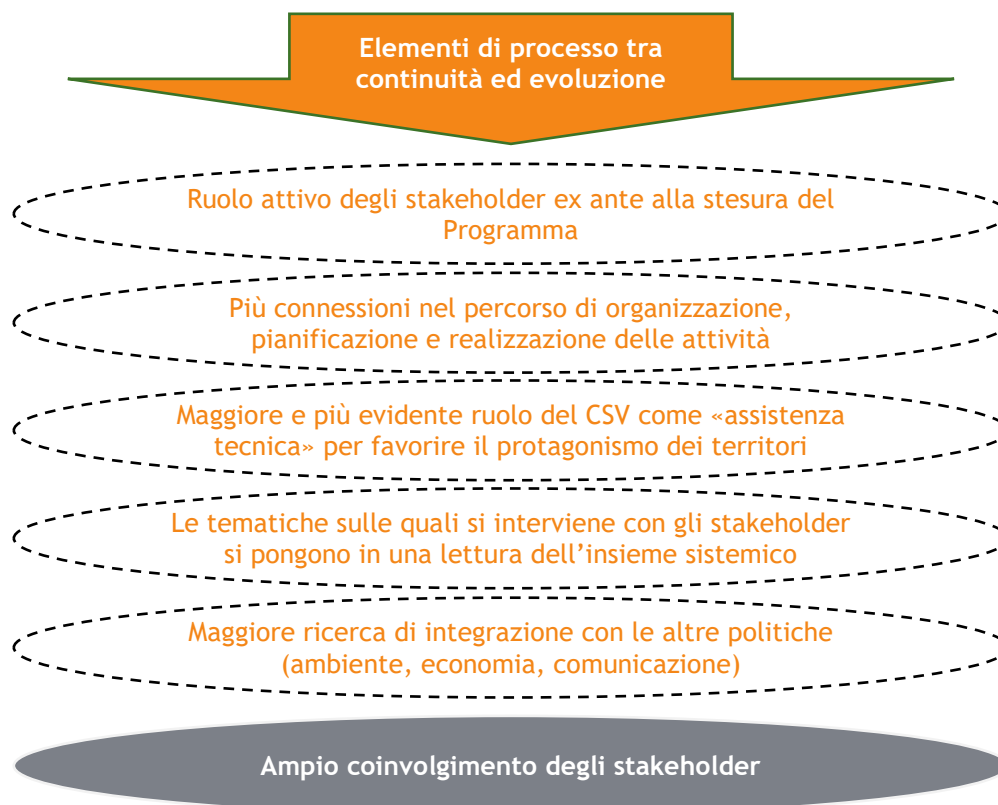
Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

Tabella 4.4 - Componenti del Collegio dei Garanti di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati
Marcolini Enrico	Presidente	1°
Ciotti Giuliano	Consigliere	1°
Brugnoni Francesco	Consigliere	1°

4.3 I portatori di interesse

Il lavoro con i portatori di interesse è uno spazio aperto di discussione che il CSV ha costante nel tempo ai fini di condividere le strategie con il territorio sin dalle prime fasi della programmazione, per elaborare strategie e azioni effettivamente aderenti ai fabbisogni e alle istanze delle comunità locali e in particolar modo del tessuto associativo e delle categorie vulnerabili. Il lavoro con i portatori di interesse è inoltre teso a favorire il senso di appropriazione delle azioni messe in campo dal CSV, validare le azioni sviluppate e informare altri soggetti del territorio sulle opportunità che il CSV rappresenta per loro anche in qualità di risorsa attivabile relativamente alle azioni specifiche. Nell'immagine sottostante è possibile osservare gli elementi che nel 2020 hanno caratterizzato il percorso di incontro con gli stakeholder.



4.3.1 ANALISI DEI PORTATORI DI INTERESSE

Per l'analisi e l'individuazione dei portatori di interesse la metodologia utilizzata è quella di suddividerli per temi e livello di rappresentatività utili a **costruire punti di vista e considerazioni relativamente alle tematiche centrali del CSV.**

4.3.1.1 Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV

L'identificazione dei portatori di interesse è stata realizzata attraverso l'analisi delle documentazioni esistenti, dalle esperienze pregresse, dalle relazioni state instaurate negli anni precedenti e dalla rappresentatività dei soggetti. Pur se non esplicitata attraverso la condivisione di una metodologia, la classificazione dei portatori di interesse è stata fatta seguendo l'approccio della Stakeholder Analysis per gruppi omogenei in base alla natura, esempio enti pubblici e privati, alla conoscenza che hanno del CSV e del mondo associativo, alla capacità di promuovere alleanze con soggetti diversi che perseguono i medesimi obiettivi e in fine in base alle loro aspettative. È stato determinante quindi soffermarsi sul livello di coinvolgimento dei portatori di interesse nelle varie fasi della programmazione e della realizzazione delle attività, sulla base della loro capacità di influire sulla implementazione delle strategie del programma. Sulla scorta dei risultati di queste fasi sono stati

identificati gli attori chiave del processo di partecipazione previsto dalla programmazione del CSV nelle sue fasi operative e in quelle strategiche.



In alcune fasi di lavoro si è scelto di invitare tutti i soggetti portatori di interesse, ad esempio gli ambiti sociali territoriali, i distretti sanitari, le fondazioni bancarie... in altri casi si ha invece optato per individuazione dei portatori di interesse per il loro livello di **importanza** (tecnica, di ruolo...) e di **influenza**. La categoria dell'importanza indica il livello di strategicità del portatore di interesse rispetto ai punti di vista e considerazione sulle tematiche affrontate dal CSV sulla loro partecipazione alle progettazioni alle azioni condivise del programma alla conoscenza delle politiche delle pratiche di sviluppo sociale economico sanitario della Regione Marche; la classificazione per livello di influenza indica quanto il portatore di interesse "influenza" l'impostazione, l'esecuzione e i risultati del programma del CSV.

Nello schema sottostante si illustra il tipo di relazione e di coinvolgimento che i portatori di interesse hanno avuto nel 2020 con il CSV.

Tabella 4.5 - I portatori di interesse di CSV Marche

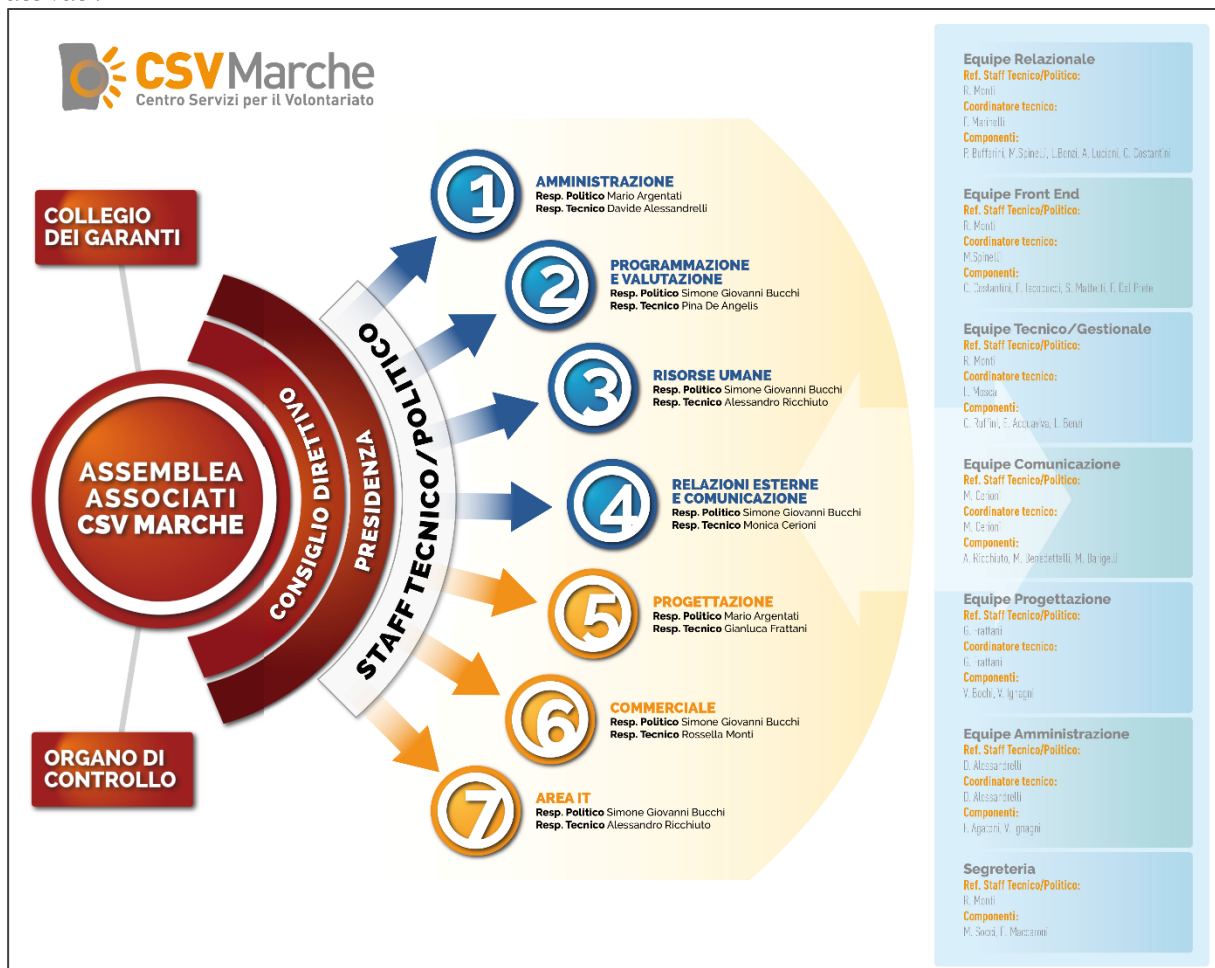
Tipologia enti	Inviti	Coinvolgimento attivo	Tipo coinvolgimento
Enti di ricerca/università	si	si	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Ambiti sociali territoriali	si	una parte di questi	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Regione	si	si	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Comuni	si	si	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Forum Terzo Settore	si	si	Consultazione- progettazione; partecipazione
Associazioni datoriali	si	una parte di questi	Consultazione
Imprese for profit	si	una rappresentanza	Produzione di documenti-manifesti
Fondazioni bancarie	si	una parte di queste	Consultazione; partecipazione
Ordini professionali	si	una parte di questi	Consultazione- progettazione; protocolli

5 Persone che operano nel CSV

5.1 L'articolazione organizzativa

5.1.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A livello di organizzazione interna viene confermato l'organigramma a matrice già impostato nel 2018 e sperimentato nel corso del 2019 e 2020 con l'aggiunta dell'Area IT creata a giugno 2020 per mettere a sistema il percorso di informatizzazione e digitalizzazione già avviato nel 2018. Nella struttura organizzativa l'Area IT dovrà essere uno dei motori dell'innovazione e una cerniera tra le attività IT delle équipe trasversali e lo staff e la governance. Un'area che diversamente dalle altre équipe non avrà una composizione prefissata di risorse umane ad eccezione del responsabile ma potrà attivare volta per volta le risorse umane interne necessarie per le attività da svolgere. Il supporto tecnico all'area sarà ovviamente garantito anche dagli attuali fornitori o da altri che potranno essere attivati.



L'organigramma di CSV Marche è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico.

L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando équipe trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso le équipe *Front End* e *Relazionale*. Nell'ottica di coordinare

complessivamente le attività del CSV in ogni équipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, la Coordinatrice e i responsabili delle aree funzionali.

Inoltre l'orientamento per équipe permette a CSV Marche di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni.

L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire prontamente. Poiché l'articolazione delle équipe previste nell'organigramma CSV Marche non coincide con le sei aree di attività di cui all'articolo 63 Dlgs 117/2017, si riporta di seguito uno schema riepilogativo in cui sono riportate le aree di attività in cui le varie équipe dedicate prioritariamente all'erogazione di servizi sono coinvolte in via prioritaria

Tabella 5.1 - Équipe e aree di attività

Équipe	Promozione, orientamento e animazione territoriale	Formazione	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnam.	Informazione e comunicazione	Ricerca e documentazione	Supporto tecnico-logistico
Équipe Relazionale	x	x			x	
Équipe Front End	x	x				x
Équipe Tecnico Gestionale		x	x		x	
Équipe Comunicazione		x		x		

5.2 Le risorse umane

5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

La struttura operativa del CSV al 31/12/2020 è basata principalmente su 19 dipendenti a tempo indeterminato. Il CSV nel 2020 si è avvalso inoltre di 3 collaboratori e 2 liberi professionisti per le attività strutturate e continuative.

Il CSV realizza inoltre le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

Sulla scorta del nuovo organigramma presentato nel capitolo precedente di seguito riportiamo l'aggregazione delle risorse umane sulla base delle équipe sopra delineate. Le indicazioni e le suddivisioni qui contenute sono collegate alle funzioni generali delle risorse umane e non dunque a timesheet specifici.

Tabella 5.2 - L'articolazione delle équipe di CSV Marche

Equipe	Dipendenti ETP (Equiv. Tempo pieno)	Collaboratori Liberi professionisti
Equipe Tecnico/Gestionale	3,1	0
Equipe Relazionale	4,1	0
Equipe Front end	1,6	1
Equipe Progettazione	1,3	2

Equipe	Dipendenti ETP (Equiv. Tempo pieno)	Collaboratori Liberi professionisti
Equipe Amministrazione	1,6	0
Equipe Comunicazione	1,0	2
Equipe Segreteria	1,3	0
Totale	14,0	5

Inoltre, al di fuori delle equipe sopra delineate e coinvolti in altre aree funzionali, troviamo due liberi professionisti e 1 dipendente (0,85 etp)

5.2.2 FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Anche nel 2020 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare. La formazione degli operatori è stata ovviamente modificata in corsa per via della pandemia e si è concentrata tra le altre cose sulla gestione degli strumenti di collaborazione e gestione informatica interna, sulle modalità di gestione dei servizi di accompagnamento delle associazioni all'uso di strumenti per tenere le proprie riunioni a distanza e per essere aggiornati e formati sulle normative in continua evoluzione sui protocolli Covid-19.

5.2.3 CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il contratto applicato per il personale dipendente è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal primo al quarto livello. Non sono previsti benefit o sistemi di premialità.

5.2.4 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE VOLONTARIE

I volontari che operano direttamente per CSV Marche sono i componenti degli organi sociali di cui si è detto precedentemente. Nell'attività svolta dal CSV hanno poi un ruolo determinante e anche quantitativamente significativo i volontari delle Odv, in particolare per quanto riguarda l'attività di animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.

6 Obiettivi e attività del CSV

6.1 Gli obiettivi

6.1.1 LE AREE DI BISOGNO

Il processo di consultazione degli attori strategici del CSV e le successive fasi rielaborative, hanno identificato una serie di bisogni, interessi, visioni che hanno rappresentato le priorità sulle quali si sono declinati gli obiettivi. A causa della pandemia nel giugno del 2020 si è realizzata una riprogrammazione delle attività che hanno evidenziato bisogni, obiettivi e azioni nuove. Nelle righe seguenti, in punto elenco, saranno dunque rappresentati sia i bisogni raccolti alla fine del 2019 che quelli del maggio-giugno 2020.

- Bisogno di inclusione sociale, sanitaria, economica come risposta ad un territorio dove la risposta pubblica non sempre è prossima alle categorie più fragili
- Bisogno di advocacy per dare evidenza del disallineamento tra politica pubblica e i bisogni delle persone e dell'ambiente
- Bisogno di compartecipazione e corresponsabilizzazione del tessuto associativo in relazione allo sviluppo sostenibile nel suo
- Bisogno di integrazione delle azioni portate avanti da diversi soggetti territoriali e su diverse tematiche, superare i compartimenti ('silos') rigidi e la frammentazione delle risposte
- Bisogno di mettere in sicurezza le associazioni ed i volontari per permettere loro di continuare ad operare
- Bisogno di formazione, in particolare digitale con strumentazioni nuove
- Bisogno di consulenza specialistica per essere in linea con gli adempimenti richiesti dalla Riforma del Terzo Settore e per la normativa anti Covid-19 e i vari DPCM
- Bisogno di fare rete con gli enti pubblici e privati, con le scuole e le organizzazioni intermedie per rinnovare in patto di gestione e superamento dell'emergenza sanitaria, sociale, economica, di emarginazione delle persone più fragili.

Gli obiettivi generali sono i seguenti:

- Offrire spazi di riflessione sull'identità del volontariato e sul confronto positivo con gli attori locali in un'ottica di creazione e rafforzamento dei legami di fiducia, di co-progettazione e presidio sociale
- Un'attenzione alla progettazione sociale come strumento che permette di sviluppare azioni innovative a sostegno di quelle istituzionali e che consenta al contempo di poter utilizzare ulteriori risorse atte a rafforzare l'azione delle Odv
- La costruzione di ambienti formativi generativi di relazioni partecipate che nascono dal basso, dunque non solo luogo di acquisizione di competenze ma anche luogo di analisi e proposta
- Lavorare in un'ottica di hub territoriali, il CSV ed i suoi presidi territoriali devono rappresentare luoghi di arrivo, incrocio, proposta che permetta di generare contaminazioni nuove (cittadini, istituzioni, enti privati ma anche economia, sociale, urbano, ambiente...)
- Individuare strumenti pratici che aiutino a condividere (piattaforme virtuali, banche dati tematiche...)
- Rendere lo strumento della consulenza adattabile alle diverse tipologie di destinatari, in base alle esigenze, le opportunità e le risorse a disposizione
- Formazione specifica sulla digitalizzazione
- Rafforzare le attività di co-programmazione verticali (regione) e orizzontali (tra associazioni e altri enti del terzo settore e delle organizzazioni intermedie)
- Aiutare le associazioni a comunicare meglio le proprie azioni e ad essere aggiornate su iniziative, norme, pratiche in essere
- Aumentare la partecipazione del terzo settore nelle strategie di Sviluppo Sostenibile nella regione marche

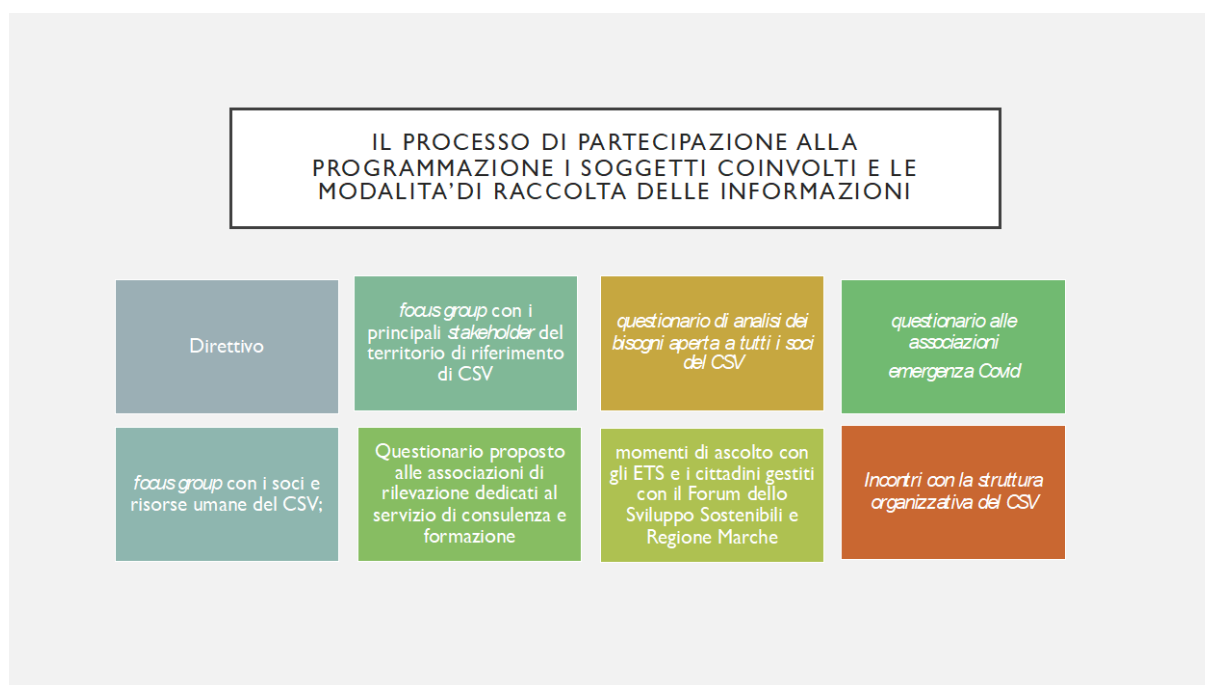
- Favorire interventi, progetti, azioni particolarmente dedicate ai territori delle aree interne colpite dal terremoto
- Contribuire al dibattito pubblico orientato a supportare le categorie più fragili
- Rendere il sistema della governance del CSV un luogo diffuso di responsabilità, nel rispetto delle funzioni e dei ruoli, affinché possa essere reso possibile il lavoro nei territori
- Individuare luoghi, modalità, strumenti, linguaggi che favoriscono un confronto pieno con le giovani generazioni, per riconoscere loro maggiori diritti e protagonismo sulla scena civile nazionale e regionale.

6.1.2 LA PROGRAMMAZIONE

Il rapporto pubblicato dall'Eurispes nel gennaio 2020 presenta una crescente fiducia dei cittadini nei confronti del volontariato che torna ad un 70% (dal 64,2% del precedente rapporto).

Le Marche, con un rapporto di 9,2 associazioni ogni 10.000 abitanti, risultano tra le regioni con la più alta vocazione al volontariato: in totale sono circa 44.600 le persone impegnate.

Il processo di programmazione dunque non può che confrontarsi come questo mondo ricco ed eterogeneo e lo ha fatto con un processo che è partito nell'ottobre 2019 e si è concluso nel dicembre 2019 con la redazione del Programma presentato e approvato dall'Assemblea dei soci. Di seguito la mappa che illustra le modalità di partecipazione e consultazione.



Complessivamente i soggetti che hanno partecipato alla programmazione del 2020 sono stati complessivamente 180 in rappresentanza di 143 associazioni, 14 stakeholder e 23 della struttura organizzativa del CSV.

6.1.2.1 Gli obiettivi di gestione individuati

Alla luce dei dati di contesto regionale, dei bisogni espressi dal volontariato marchigiano, dalla Riforma del Terzo Settore e dall'emergenza Covid si sono evidenziati i seguenti obiettivi:

- aumentare le competenze e strumenti per la digitalizzazione con la creazione di un'area IT
- piena attuazione del gestionale anagrafica e servizi
- riorganizzare i servizi e l'area promozione del volontariato, fortemente messa in crisi dalla chiusura delle scuole e del lavoro da remoto (DAD)
- sostenere l'area dell'animazione territoriale anche grazie alle spinte progettuali provenienti dal rapporto con la Regione Marche

- sostenere un programma di formazione continua per tutti i dipendenti della struttura al fine di aiutare **le Odv a rispettare i propri mandati istitutivi**, far fronte alle richieste dalla Riforma del Terzo Settore, prestare la propria azione in sicurezza.
- dotarsi di linee guida, convenzioni, procedure di lavoro con i territori, gli ambiti sociali, gli enti locali e le altre organizzazioni intermedie
- un sistema di accesso ai servizi da parte delle associazioni che **ne tuteli l'universalità e l'omogeneità** per tutte le Odv del territorio, in particolare di quelle che per la loro dimensione e collocazione geografica (immaginiamo le aree interne specialmente quelle colpite dal terremoto) possono essere più penalizzate o meno pro-attive
- continuare a lavorare per preservare e valutare la **qualità degli interventi e la valutazione dei loro esiti**, in un'ottica partecipata
- rispondere con reattività alle esigenze di cambiamento e flessibilità in funzione dei cambiamenti esterni (es. pandemia)
- ultimo obiettivo è il rispetto dei **criteri di economicità e sostenibilità della programmazione e dell'implementazione delle sue azioni**.

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I servizi erogati dal CSV nel 2020 sono rivolti a **tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV)**; alcuni servizi sono rivolti, **sempre a titolo gratuito**, anche ai volontari delle associazioni di promozione sociale (**Corsi di formazione organizzati dal CSV, progetti di promozione del volontariato nelle scuole, orientamento al volontariato**). Inoltre sono previsti servizi rivolti a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato.

La specifica dei servizi e sulle modalità di accesso agli stessi sono presenti sul sito internet del CSV e riportati anche sui materiali istituzionali del Centro.

Le associazioni non iscritte al Registro regionale per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo di CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente.

I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una **rete di 14 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto con gli utenti e sono accessibili ai disabili.

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

Negli sportelli secondari sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati su appuntamento dall'operatore.

Nelle sedi principali sono erogati tutti i servizi, su domanda o su appuntamento, anche al di fuori del normale orario di apertura. La maggior parte dei servizi possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...).

Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia, la rete territoriale degli sportelli sub territoriali è stata non accessibile per buona parte dell'anno. I cinque sportelli principali e la sede regionale sono stati sempre raggiungibili, anche quando fisicamente chiusi durante i periodi di lockdown e zone rosse.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. Nella maggior parte degli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet.

Negli sportelli principali sono inoltre disponibili beni che vengono prestati gratuitamente alle associazioni di volontariato per le loro attività.

Tabella 6.1 - Gli sportelli territoriali del CSV nel 2020

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Senigallia	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Ancona		
Jesi	Binario Volontario	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: solo su appuntamento, il venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: solo su appuntamento, il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	Fondazione Carifac	Lo spazio è gestito dalle associazioni del territorio. Consultare il calendario on line.	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Comune	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Fano	Comune	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Macerata	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.30 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.30 alle 19.30
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	Lo sportello è inattivo, per informazioni fare riferimento allo sportello di Macerata		
Recanati	P.A. Croce Gialla	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Il mercoledì mattina dalle ore 9.30 alle 12.30
Fermo	Casa delle Associazioni	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Porto Sant'Elpidio	Casa del Volontariato	Martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00 e sabato dalle 10.00 alle 12.00	Solo su appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Amandola	AVIS	Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00	Solo su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00
Ascoli Piceno	Bottega del Terzo Settore	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
San Benedetto del Tronto	Comune	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

6.3 I destinatari dei servizi del CSV

6.3.1 LE ASSOCIAZIONI CENSITE

Al 31 dicembre 2020, le associazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale censite da CSV Marche e presenti nel nostro database ammontano a 1.827 unità. A queste vanno aggiunte 168 sedi secondarie e operative.

Tabella 6.2 - Associazioni di Volontariato e APS censite da CSV Marche: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Associazione di Promozione Sociale	Organizzazione di Volontariato	Totale complessivo	%
Ancona	47	525	572	31%
Ascoli Piceno	12	221	233	13%
Fermo	3	190	193	11%
Macerata	26	361	387	21%
Pesaro e Urbino	27	415	442	24%
Totale	115	1.712	1.827	100%

6.3.2 GLI UTENTI DI CSV MARCHE

Di seguito riportiamo il dato degli enti che nel corso del 2020 si sono rivolte al CSV per richiedere servizi.

Tabella 6.3 - Associazioni di Volontariato e APS utenti di CSV Marche: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Associazione di Promozione Sociale	Organizzazione di Volontariato	Totale	% sul totale delle ass. presenti
Ancona	31	283	314	55%
Ascoli Piceno	7	113	120	52%
Fermo	3	68	71	37%
Macerata	22	161	183	47%
Pesaro e Urbino	22	200	222	50%
Totale	85	825	910	50%

A questi si aggiungono 158 soggetti di tipo diverso.

Il dato è in decisa flessione rispetto al 2019 (50% contro 75%). Una prima spiegazione potrebbe essere in correlazione con il blocco delle attività che molte associazioni hanno affrontato nel 2020; in ogni caso CSV Marche condurrà una campagna di ascolto con le associazioni che non hanno richiesto servizi nel 2020 per analizzare cosa è successo ed eventualmente ritrarre i propri servizi.

6.4 Le attività di CSV Marche

6.4.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie scelte e gli obiettivi individuati. In altre parole le azioni descrivono nel dettaglio cosa si intende fare e come si vuole procedere per attuare e mettere in pratica le strategie definite.

Nell'individuazione delle stesse il filo conduttore che ha guidato il CSV è stato quello di programmare interventi ed azioni che fossero in grado di rispondere compiutamente a tutto il variegato sistema di bisogni ed aspettative del volontariato marchigiano, spaziando quindi da servizi cosiddetti "essenziali" in grado di soddisfare le esigenze di piccole realtà associative "giovani" e/o poco strutturate, a proposte più qualificanti, confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo. Questo può significare talvolta rinunciare al raggiungimento di elevati standard quantitativi ma d'altro canto consente di rispondere più efficacemente ai bisogni di qualificazione del volontariato ed alla creazione delle condizioni più favorevoli al suo sviluppo.

Un altro tratto distintivo trasversale alle azioni è quello delle nuove tecnologie su cui CSV Marche ormai da diversi anni ha deciso di investire.

Ovviamente nel corso del 2020 la pandemia ha impattato pensatamente sull'offerta di servizi da parte di CSV Marche sia dal punto di vista delle modalità di erogazione dei servizi sia dal punto di vista dell'adeguamento di servizi esistenti che dell'implementazione di nuovi servizi.

Nelle sezioni successive, per ciascun servizio presentato, si andranno a descrivere le caratteristiche dei servizi offerti.

6.4.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Attraverso la comunicazione istituzionale, CSV Marche informa su chi è, qual è la sua mission, a chi eroga i propri servizi e come, quali progetti ed attività ha in corso, in programma o ha svolto, ma anche su qual è la sua identità e la sua governance, il ruolo che intende rivestire e la sua vision.

Come tutte le aree d'intervento, anche la comunicazione istituzionale del CSV Marche nel 2020 è stata in parte condizionata dall'emergenza sanitaria, con alcuni adattamenti della strategia portata avanti, che ha seguito essenzialmente queste direttrici:

- continuare a consolidare il ruolo dell'ente, come punto di riferimento, accreditato e autorevole, per Odv e altri Ets marchigiani, in primis sulle novità normative discendenti dalla Riforma del Terzo settore, ma anche per essere riconosciuto dalla Regione Marche come interlocutore di un confronto nel percorso di stesura della normativa regionale di recepimento della stessa.
- In questo quadro: il 2020 si è aperto a fine gennaio con un open day di presentazione del CSV e della sua mission sul territorio, nel quadro della Riforma del terzo settore: un evento, promosso in collaborazione con CSVnet nell'ambito del progetto Capacit'Azione, che nella sede CSV di Ancona ha fatto registrare notevole interesse e partecipazione.
- rafforzare il suo ruolo nelle relazioni istituzionali, su vari piani, europeo e nazionale (attraverso le attività nei progetti europei e nazionali, e la partecipazione a CSVnet), e sul piano regionale / locale, in particolare con alcuni stakeholder come Forum Terzo settore, Reti associative regionali, Regione Marche, Consulta delle Fondazioni Casse di Risparmio marchigiane, e con alcune associazioni professionali, che hanno contribuito ad accreditare il ruolo e l'immagine istituzionale del CSV. Soprattutto con la Regione Marche (in particolare Servizio Politiche sociali - Terzo settore e servizio Tutela del territorio) è stato portato avanti con continuità un percorso di dialogo e confronto, nell'ottica della co-progettazione e co-programmazione di attività e progetti, con il coinvolgimento degli Ets.
- posizionare maggiormente il proprio ruolo sul tema della cura dei beni comuni e della rigenerazione di spazi e territori (progetti "Ci sto? A(f)fare fatica!"), dello sviluppo sostenibile

(gestione e promozione del Forum regionale per lo sviluppo sostenibile), della co-progettazione e co-programmazione (progetto "Riesco Marche").

Con lo scoppio dell'emergenza Covid-19, la comunicazione istituzionale si è orientata principalmente in comunicazione "di servizio", per informare sulle nuove modalità di erogazione dei servizi a distanza (potenziamento canali on line e area riservata del sito), per rispondere ai nuovi bisogni ed esigenze delle associazioni (attivazione questionario specifico), e per aggiornarle costantemente sulle novità e disposizioni normative, le forme di sostegno messe in campo (sia a livello nazionale che regionale), le proroghe e le nuove tempistiche. In questo quadro si inserisce l'adozione di un nuovo layout con relativa organizzazione dei contenuti per l'home page del sito CSV.

Al fianco di ciò, nella seconda parte dell'anno, sono state al centro della comunicazione istituzionale anche le istanze del terzo settore, connesse principalmente all'impatto della pandemia, sia in occasione delle elezioni amministrative regionali (invio del documento "Per il terzo settore delle Marche" ai candidati a presidente della Regione), sia in occasione della "Giornata internazionale del volontariato" (con la realizzazione di una trasmissione tv dedicata, in onda su un'emittente tv regionale e social media).

A causa della pandemia e della conseguente situazione di incertezza e difficoltà vissuta dalla stragrande maggioranza delle associazioni, si è optato per non procedere alla progettazione e sviluppo della campagna regionale di promozione del volontariato e del CSV stesso, che è stata rinviata all'anno successivo, con opportuna rimodulazione degli obiettivi.

A subire un rallentamento è stato anche il percorso, avviato nel 2019, di restyling e coordinamento dell'immagine CSV (impostazione e realizzazione di tutti i nuovi materiali comunicativi istituzionali) e degli spazi fisici di accoglienza / front end nelle sedi.

In riferimento a quanto sopra, nel 2020 i canali e gli strumenti della comunicazione istituzionale sono stati:

- l'ufficio stampa: 21 servizi di ufficio stampa (tra 19 comunicati e 2 conferenze stampa), con 40 uscite complessive sulla stampa locale - tra quotidiani, servizi tv, radio e testate on line). Più la nutrita rassegna stampa locale del progetto "Ci sto affare fatica", con oltre 120 uscite totali.
- i canali web e social (sito internet CSV, newsletter e social network, per i cui dati specifici si veda più avanti il paragrafo 6.4.6.)
- rubriche tv (n. 1 registrazione della puntata "Spazio alla solidarietà" in onda sull'emittente regionale èTV)
- 1 trasmissione talk show (di 1 h circa) dedicata alla "Giornata internazionale del volontariato", in onda sull'emittente regionale èTV e sui social media

6.4.3 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

6.4.3.1 Animazione Territoriale

Nonostante il 2020 sia stato profondamente segnato dalla pandemia da Covid-19, l'animazione territoriale non si è affatto fermata. Al netto dagli incontri e dalle attività realizzate nell'ambito di specifiche progettualità finanziate con fondi extra-FUN, sono stati realizzati 96 incontri di rete nell'ambito di tavoli e coordinamenti, che hanno coinvolto una media di oltre 11 organizzazioni (non profit, enti pubblici e altri soggetti privati) per ogni incontro, per un totale di 1114 partecipazioni complessive. In questo ambito sono circa 65 le organizzazioni trainanti, coinvolte in prima linea nell'attività di rete e tavoli di animazione territoriale.

Pochi numeri utili a dare un'idea appena accennata di quella che è la mole di attività complessiva. Numeri che infatti si riferiscono ai soli meeting, e non possono invece restituire il complesso di relazioni quotidiano messo in campo per lo sviluppo di progettualità specifiche, per la costruzione ed il sostegno alle reti di organizzazioni attive sui territori, o su temi specifici.

Nonostante il Covid-19, e nonostante il gap digitale di partenza di parte del terzo settore e non solo, l'emergenza sanitaria ha spinto il mondo della solidarietà ad adattare le forme e i luoghi di partecipazione. C'era necessità urgente di ascolto dei bisogni e, al tempo stesso, di risposte rapide ed adeguate. In pochi giorni e settimane, una volta costretti a distanza, si è iniziato a darsi

appuntamento online, che fosse Meet, Zoom, Jitsi o Skype, anche chi aveva perso operatività quotidiana, non si è fermato.

Ripensare l'attività, ripensando anche il modo di incontrarsi non è stato semplice ed ha comportato un lavoro capillare ed articolato. Il segno chiaro e tangibile dell'attivismo dei territori, e del supporto di CSV Marche, non è mancato.

Il lavoro di supporto alle reti è un'attività la più variegata, che si è sviluppata su modalità di supporto assai variegata: accompagnamento alla gestione dei gruppi e delle reti, ricerca e consulenza sui temi oggetto degli incontri, consulenza ed accompagnamento alla redazione di documenti, programmi di lavoro e progetti, nonché l'orientamento alla ricerca di soluzioni personalizzate e consulenza specifica.

Questi i principali percorsi che hanno visto il coinvolgimento di CSV Marche, siano essi stati realizzati in ambito FUN, o extra-FUN:

- In risposta all'emergenza migrazioni, tutela dei diritti e supporto a percorsi di integrazione di cittadini migranti, richiedenti asilo e di seconda generazione presenti nel nostro paese e nella nostra regione, anche nel corso del 2020 il CSV Marche ha messo in atto una serie di attività, campagne, percorsi di formazione e sensibilizzazione sul tema, coinvolgendo direttamente sia organizzazioni di volontariato che istituzioni ed anche cittadini attraverso attività di sensibilizzazione e comunicazione veicolate attraverso i canali di comunicazione del CSV Marche. Obiettivo principale è stato e continua ad essere l'obiettivo di rafforzare le reti di associazioni che lavorano con, su e per i migranti, in tutte le province, per una corretta informazione e comunicazione sui fenomeni migratori e la sperimentazione di strumenti per tutoraggio-inserimento e sviluppo di competenze, anche in questa fase in cui l'emergenza pandemica può far credere che l'emergenza migranti, accoglienza e integrazione non sia più tale. In particolare le azioni si sono realizzate nell'ambito di 3 importanti Progetti finanziati al CSV Marche da fondi Europei e Nazionali, su questi temi, essi sono stati:
- Progetto **"Snapshots from the Borders"** fondo DEAR - Commissione Europea, che con capofila la Municipalità di Lampedusa e la stretta collaborazione con la municipalità di Pesaro, anche essa partner del progetto ha visto il CSV protagonista in attività di Advocacy a livello locale, nazionale e internazionale. Il progetto sarebbe dovuto terminare ad Ottobre 2020. In conseguenza della pandemia il progetto ha chiesto ed ottenuto un anno di proroga (ottobre 2021) per terminare la realizzazione delle attività di **Advocacy a livello nazionale ed internazionale** e per la riprogrammazione delle **"Field visit"**. Nel corso dei primi mesi del 2020 il progetto, in concomitanza con la prima ondata pandemica e la conseguente sospensione di tutte le attività in presenza in tutta Europa, il progetto ha prima rallentato le azioni di Advocacy e poi riorganizzato un programma di eventi ed in particolare di seminari diretti a decisori politici in modalità on line. In Italia l'attività di progetto nel corso del 2020 ha raggiunto il suo apice in termini di visibilità e peso "Politico" nel mese di settembre, in occasione dell'udienza privata, concessa da Papa Francesco al sindaco di Lampedusa Totò Martello e ad una delegazione dei partner di progetto tra cui il sindaco di Pesaro Ricci ed il presidente del CSV Marche Bucchi. Con questo evento il progetto è riuscito a portare all'attenzione mondiale la questione legata ai migranti, alle loro morti in mare, al problema dell'accoglienza e dell'integrazione. Sono invece state posticipate al 2021 la realizzazione di eventi programmati al parlamento europeo con il presidente Sassoli e la realizzazione di visite di conoscenza e scambio di conoscenze in paesi Africani a causa del Covid 19.
- Progetto **"Volutoring"** fondo Erasmus plus con capofila una ONG Turca, partner da altri 5 paesi EU e con il coinvolgimento di OdV / Aps della Marche nella sperimentazione di una piattaforma WEB / APP innovativa per il supporto alla certificazione di competenze da parte di cittadini migranti e richiedenti asilo. Il progetto avviato nel febbraio del 2019, si è concluso nella seconda metà del 2020. L'attività di Test della piattaforma ha visto il coinvolgimento di volontari di alcuni ETS della nostra Regione che si impegnano nello sviluppo di percorsi di integrazione e formazione di soggetti migranti. La piattaforma che si sostanzia in uno strumento utile di supporto è gratuita, liberamente fruibile e scaricabile dal sito di progetto (*Per approfondimenti vedi anche capitolo 7.1.2 Monitoraggio, verifica e valutazione / schede di approfondimento dati progetti*).
- Progetto **"Cittadini si diventa"** fondo FAMl Ministero degli Interni, progetto ha supporto percorsi di co - progettazione tra associazioni di immigrati e enti locali del comune di Ancona per avviare percorsi di riprogettazione dei servizi socio - sanitari al fine di costruire, in corso d'opera, dei modelli di collaborazione tra questi attori, che tengano in considerazione il punto

di vista degli immigrati. Nel corso del 2020 il progetto ha ridefinito e riprogrammato parte dei percorsi di sperimentazione, per supportare cittadini migranti, nell'affrontare le nuove problematiche venutosi a creare con la pandemia. Il progetto avviato alla fine del 2018 si è concluso a dicembre 2020 con seminario nazionale on line alla presenza di rappresentanti del Ministero degli Interni. *(Per approfondimenti vedi anche capitolo 7.1.2 Monitoraggio, verifica e valutazione / schede di approfondimento dati progetti).*

- Fabbrica City Progettualità di rete su innovazione, artigianato, ecosostenibilità, osservatorio legata al recupero spazio Stazione di Tolentino concesso da RFI in comodato al CSV Marche, in rete con soggetti del territorio. Nel 2020 è proseguito il lavoro organizzativo attorno all'utilizzo dello spazio e la proposta di attività che, per causa maggiore, si è spostata prevalentemente online.
- Progetto "Resiliamoci" - Fondo Impresa con I Bambini. In risposta ai bisogni emersi nel territorio del cratere sismico in seguito agli enti del 2016, nel corso di tutto il 2020 il CSV Marche, pur con i limiti imposti dalla pandemia, ha sostenuto attività di animazione sociale e rigenerazione associativa nell'ambito del progetto "Resiliamoci" finanziato dal Fondo Lotta alla povertà educativa e messo a bando dall'Impresa Sociale Con i Bambini, nell'ambito del bando speciale per le aree terremotate. L'attività di animazione sociale territoriale ha visto impegnato il personale delle provincie di Fermo e Macerata. Il progetto per la parte finanziata dal fondo Impresa con i Bambini ha avuto avvio il primo luglio 2018 e si sarebbe dovuto concludere il 30 giugno 2020 ma, a causa dell'emergenza coronavirus, subirà una proroga di 12 mesi sino al 30 giugno 2021. Il progetto vede il coinvolgimento di diverse realtà OdV/Aps operanti nei territori del cratere sismico.
- Partecipazione alla consulta delle associazioni di volontariato di Senigallia, ora divenuta **Consulta delle associazioni dell'Unione dei comuni della Marca senone** con la partecipazione agli incontri della consulta per i primi mesi del 2020. Abbiamo collaborato nella messa a punto di un percorso formativo per le associazioni del territorio, percorso poi non realizzato a causa della situazione sanitaria.
- Partecipazione alle riunioni per la costituzione dell'**Osservatorio "Città sostenibili"** e amiche dei bambini e degli adolescenti - Senigallia, costituzione che si è interrotta a seguito dell'emergenza Covid 19.
- Supporto tecnico alle associazioni del territorio di **Fabriano** per l'utilizzo dello spazio di Fabriano messo a disposizione dalla Fondazione di Fabriano con presenza mensile del personale della sede di Ancona presso lo spazio di Fabriano.
- Un tema che per il CSV Marche è sempre stato prioritario, vista anche l'elevata percentuale della popolazione ultra settantenne della nostra Regione è quello dell'**Invecchiamento**, della cura ed assistenza della popolazione e soprattutto della promozione della cultura dell'**Invecchiamento sano e attivo**. In questo contesto, nel corso del 2020 sono stati promossi e realizzati i seguenti percorsi di animazione all'interno di specifici progetti sul tema:
- Progetto "Famiglia al Centro" - Fondo Cariverona, con Fondazione Grimani Buttari e Ambito Sociale XIII- lavoro di animazione territoriale con incontri con le associazioni del territorio e i comuni e soggetti del no profit. Il CSV Marche ha partecipato al coordinamento con le associazioni partner nell'ambito dell'omonimo progetto "Famiglia al Centro" fondo CARIVERONA, favorendo la partecipazione e il rafforzamento della presenza territoriale delle OdV / Aps. Il progetto che si è avviato il primo gennaio 2018 e che ha sviluppato le sue attività per il tutto il 2019, doveva chiudere al 30 giugno 2020, ma a causa della pandemia vedrà il suo termine solo nei primi mesi del 2021 con la realizzazione di un evento finale di restituzione delle esperienze realizzate e degli obiettivi raggiunti.
- Progetto "MARCHE ACTIVE NET AL TEMPO DEL SISMA" - PCDM - DPF: È un nuovo percorso di animazione, formazione e sperimentazione sul tema dell'invecchiamento attivo, da realizzare in sinergia con Ambiti Sociali in un territorio in forte difficoltà come può essere quello del cratere sismico 2016, che oltre al problema della ricostruzione, deve affrontare la triplice sfida: spopolamento, invecchiamento e pandemia da Covid 19. Il progetto finanziato dalla Presidenza del consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Famiglia, vede l'Ambito Sociale di Ascoli Piceno ente capofila insieme agli Ambiti Sociali di Offida, Fermo, San Ginesio, Camerino e San Severino Marche. Il CSV Marche, unico partner di diritto privato svolgerà ruolo di assistenza tecnica e animazione territoriale. Il progetto formalmente ha avuto avvio nella seconda metà del 2020 con la realizzazione delle fasi preliminari di formazione e collaborazione della complessa rete di progetto. Le attività con i cittadini, le realtà del Terzo

Settore e la sperimentazione di Azioni Pilota si realizzeranno prevalentemente nel corso del 2021, termine del progetto.

- **Alleanza Povertà** - Partecipazione agli incontri, collaborazione per le attività di iniziative regionali e territoriali legati allo strumento del REI, al piano sociale della regione Marche e alle misure di contrasto alla povertà, in particolare a seguito della situazione pandemica.
- **Tavolo provinciale ambiente e animali:** tavolo che nel corso del 2020 si è riunito per condividere iniziative proposte dal CSV Marche e progetti locali. Il personale della sede di Pesaro ha supportato e stimolato la partecipazione e il confronto sui seguenti argomenti e attività: “Rigenerazione urbana e beni comuni”, “Forum sullo sviluppo sostenibile”, coordinamento e implementazione della rete a livello regionale per affrontare insieme il tema “Cambiamenti climatici”.
- **Protocollo percorsi Formativi alternativi alle sanzioni disciplinari,** Tavolo associazioni coinvolte nei progetti di promozione del volontariato nelle scuole a Pesaro e Senigallia (protocollo “Educare al Rispetto”).
- Il personale della sede di Fermo cura la gestione del condominio della Casa delle Associazioni di Volontariato di Fermo supportando e gestendo gli spazi comuni, le attrezzature, l’organizzazione di incontri periodici per la gestione degli spazi comuni. Nel 2020 ha curato anche l’implementazione dei protocolli di sicurezza da Covid-19.
- **Tavolo sulla povertà e disagio su Fermo città.** Sono stati fatti due incontri con la partecipazione di dieci associazioni. Nei tavoli si è incominciato a lavorare e a programmare operazioni di supporto alla critica situazione attuale.
- **Antidegrado per Ascoli** - Tavolo composto da 12 OdV che si sono riunite periodicamente per programmare e realizzare azioni di sensibilizzazione contro il degrado della città, tra le quali sensibilizzazione nelle scuole, con il supporto e l’accompagnamento del personale della sede di Ascoli Piceno.
- **Bottega del Terzo Settore** - Il personale della sede di Ascoli Piceno ha partecipato agli eventi che hanno coinvolto le organizzazioni del Terzo Settore e in particolare le Odv tra cui reti per presentare progetti su bandi esterni, eventi di formazione specifici su tematiche di interesse del Terzo Settore, raccolta fondi, incontri all’interno delle organizzazioni per organizzare attività di sensibilizzazione dell’opinione pubblica sulla cittadinanza attiva e sulla partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica.
- **Coordinamento** delle associazioni di volontariato e promozione sociale che lavorano nell’Ambito Sociale XI - **Vallesina** e collaborazione nei progetti da loro proposti all’interno dell’edizione 2020 di **VolontarJa 2020**.
- **Comitati di Partecipazione** previsti dall’articolo 24 della LR 13/2003. Particolarmente impegnativo in buona parte della Regione Marche è stato poi il lavoro di supporto alle associazioni di volontariato coinvolte all’interno dei comitati di partecipazione previsti dalla LR 13/2003. Il lavoro del personale dell’equipe relazionale per tutto il 2020 ha facilitato il regolare svolgimento del lavoro delle Assemblee delle associazioni previste presso le Aree Vaste, le Aziende Ospedaliere, i 9 comitati di partecipazione e il coordinamento regionale.
- Partecipazione ai **Gruppi di Valutazione Locale (GVL)** in seno alle progettualità POR Marche FSE 2014-20 Asse II, e istituiti dagli Ambiti Sociali Territoriali ATS 15,16,17 e 18 (Comuni Capofila Macerata, San Ginesio, San Severino e Camerino).
- Lavoro di animazione e messa in rete di soggetti disponibili ad aderire ad un partenariato volto alla richiesta di Quality Label nell’ambito del **Programma Europeo ESC** (Corpo Europeo di Solidarietà). Finalizzazione del lavoro di animazione è stata la presentazione del progetto di Accreditamento, così detto QL, del CSV e di 2 realtà OdV/Aps della nostra Regione. Nel momento in cui stiamo redigendo questo documento abbiamo ricevuto la comunicazione che il progetto di Accreditamento è stato valutato positivamente. Questo favorirà le occasioni di mobilità di giovani volontari europei, con la possibilità di presentare progetti ESC nel settennato 2021/2027. In particolare consentirà alle associazioni ospitanti del territorio marchigiano di accogliere volontari europei e di costruire un contesto associativo multiculturale.
- Sul tema dei beni comuni e sul coinvolgimento attivo dei giovani:
 - **“Progetto Ci Sto Affare Fatica” - Fondo Cariverona:** L’edizione del 2020 grazie al contributo di Fondazione Cariverona nel bando “Valore Territorio”, con cooperativa Adelante nel comprensorio di Bassano del Grappa (Bassano del Grappa, Cartigliano, Cassola, Colceresa, Lusiana Conco, Marostica, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del

Grappa, Romano d'Ezzelino, Rossano Veneto, Schiavon, Solagna, Tezze sul Brenta, Valbrenta), ha visto coinvolti anche i territori dell'alto vicentino con coop. Radicà (Breganze, Sarcedo e Lugo), del veronese con Energie Sociali, Aretè e L'Albero (Verona, San Giovanni Lupatoto, Villafranca, Castel D'Azzano, Buttapietra, Legnago e Cerea), e dell'anconitano con CSV Marche (Senigallia, Corinaldo, Ostra Vetere e Trecastelli). Il progetto alla sua seconda annualità, ha visto il realizzarsi delle attività con i giovani nel mese di luglio con la realizzazione delle attività di cura dei beni comuni. Il percorso racchiude in sé più obiettivi e temi: lo scambio intergenerazionale; il valore della fatica, facilitando il processo con il quale alla fatica profusa si possa associare un congruo riconoscimento; un investimento educativo sul tempo estivo; la dimensione del gruppo, con attività importanti, che mettono al centro le relazioni tra pari, affiancati da adulti e restituiscono ai ragazzi partecipanti il riconoscimento della comunità; la cura e la tutela dei beni comuni, educando le giovani generazioni a un processo virtuoso di custodia del proprio territorio, fornendo loro l'occasione di sentirsi responsabili. In conseguenza della pandemia e del minor numero di squadre di giovani attivate nell'estate 2020, il capofila di progetto ha chiesto ed ottenuto una proroga di progetto sino a settembre 2021. Nel 2020 sono state attivate complessivamente 11 squadre composte da 10 giovani ognuna e da 1 tutor. In ottica di maggiore sicurezza, quest'anno il progetto ha visto anche il coinvolgimento della Cooperativa Sociale Polo 9 che ha fornito personale formato alla gestione e rispetto dei protocolli Covid - 19.

- **“Progetto Ci Sto Affare Fatica - Facciamo il Bene Comune” - Fondo Politiche Giovanili Regione Marche:** Sulla scia della sperimentazione avviata con il progetto Ci Sto Affare Fatica finanziato dal fondo Cariverona, insieme al servizio Politiche Giovanili della Regione Marche, che ha finanziato per intero il progetto, ha avuto avvio questo progetto, che ha ampliato la sperimentazione di percorsi di coinvolgimento dei giovani in attività di recupero e ripristino di beni comuni. Nel corso del 2020 le attività sono state organizzate molto velocemente ed in un contesto in continua evoluzione a causa della concomitante prima ondata della Pandemia da Covid-19. Nonostante tutto possiamo affermare che il progetto ha riscosso un buon successo sotto molteplici aspetti. Alcuni numeri: 14 Comuni di tutta la Regione coinvolti nel progetto (Pesaro, Fano, Pergola, Fossombrone, Ancona, Jesi, Osimo, Camerino, Macerata, Recanati, Porto San Giorgio, Fermo, San Benedetto del Tronto, Ascoli Piceno), decine di OdV / Aps coinvolte in percorsi di accompagnamento ai giovani coinvolti attraverso la figura dell'Handyman (volontario con esperienza in lavori manuali e di giardinaggio), 66 squadre da 10 giovani per un'attività di una settimana attivate, oltre 700 giovani iscritti per partecipare al progetto, 60 Tutor ed il lavoro in rete con Cooperative Sociali di tutta la Regione che hanno fornito personale formato al rispetto ed al corretto utilizzo dei protocolli Covid-19.
 - Nel corso del 2021 è in programma la seconda edizione del progetto su scala Regionale.
- Sempre in tema di coinvolgimento attivo dei giovani abbiamo realizzato i seguenti percorsi di animazione nell'ambito dei seguenti progetti:
- **“Progetto APRO” - Fondo Erasmus plus KA1:** La collaborazione storica del CSV Marche con le scuole di ogni ordine e grado e con molte realtà del volontariato della nostra Regione, che negli anni hanno sviluppato percorsi di sensibilizzazione e promozione del volontariato e della cittadinanza attiva, in questa fase di evoluzione della società e delle modalità educative e formative, come i percorsi di alternanza Scuola / Lavoro, che coinvolgono anche le realtà del Terzo Settore si sono misurate sotto il coordinamento del CSV Marche in un percorso di ideazione di nuove modalità di collaborazione tra OdV-Aps e mondo della scuola. Questo percorso ha portato a sviluppare idee e progetti che hanno visto ricevere un primo riconoscimento con il finanziamento del progetto **“APRO - Apprendere per PROgettare” fondo Erasmus - Agenzia esecutiva INAPP Roma**. Il progetto ha avuto avvio negli ultimi mesi del 2019 e, dopo aver pubblicato il primo (di due complessivamente previsti) bando di selezione del personale che dovrà partecipare alla mobilità, nel corso del 2020 il progetto ha subito una fase di stallo a causa dell'impossibilità di viaggiare. Con l'accordo unanime dei partner, è stato deciso di riprogrammare le mobilità a partire dal secondo semestre 2021. Si tratterà nello specifico di azioni di mobilità internazionale per staff scolastico e professionisti nell'ambito dell'Istruzione e della formazione professionale (IFP), nonché di personale volontario e non del CSV Marche e delle OdV / Aps che partecipano ai percorsi di promozione

del volontariato nelle scuole, con l'obiettivo di accrescere le competenze professionali dei partecipanti per la progettazione, realizzazione e valutazione di percorsi di PCTO: Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola-Lavoro). Nel corso del 2020 la rete di relazioni e conoscenze sviluppate con il progetto, ha portato il CSV Marche nel mese di Ottobre 2020 alla presentazione di un progetto di Accredimento per il rilascio della Carta della Mobilità 2021 / 2027. Il rilascio della Carta della Mobilità permette ai possessori di programmare e presentare in modalità semplificata progetti di mobilità all'agenzia INAPP, con il vantaggio di avere la certezza del finanziamento. Al momento della stesura del presente documento, abbiamo ricevuto comunicazione che la domanda di Accredimento ha avuto successo, per cui già dal 2021, il CSV Marche, da solo o a capo di un consorzio di IIS potrà programmare e realizzare percorsi di mobilità sia di personale STAFF, che LEARNERS, anche con minori opportunità.

- **Progetto YO - Fondo Cariverona:** Il progetto YO è un intervento ampio e complesso che vede in rete molteplici soggetti della provincia di Ancona, con l'intento di offrire orientamento e supporto ai giovani per sviluppare soft e life skills, facilitanti nei percorsi di formazione, avvicinamento al mondo del lavoro e all'impegno sociale attraverso percorsi di cittadinanza attiva e di volontariato. Nei primi 12 mesi di progetto il CSV Marche all'interno della cabina di regia insieme al Capofila Coop Polo 9 ed al comune di Ancona, ha avuto il compito di impostare la riprogrammazione della attività di progetto a causa del Covid-19 e sostenere l'avvio dei tavoli tecnico operativi (Formazione e Occupabilità), garantendo che le attività preliminari di comunicazione e di ingaggio gruppo target (i giovani tra 16 e 35 anni della provincia di Ancona) fossero comunque realizzate correttamente, favorendo la comunicazione tra i partner della rete. Nel corso del 2020 si sono svolti incontri ogni 3 mesi (in modalità on line) per la gestione delle risorse, e l'acquisizione dei moduli di adesione compilati dal gruppo target e dei risultati dei percorsi partecipati effettuati durante la fase di ingaggio (in modalità on line, DAD, FAD, ecc.) per organizzare le attività di progetto. In particolare la cabina di regia in questa lunga fase propedeutica ha curato la relazione di co-progettazione in azioni di Advocacy, per stilare le linee guida sulle politiche giovanili e del lavoro, da proporre ai decisori politici locali e regionali per promuovere azioni innovative di politica responsabile delle azioni per i giovani con una vera e propria attività di lobbying. Rispetto alle attività "core" del Csv Marche la promozione di attività di formazione ed animazione nelle scuole superiori, sono state ricalendarizzate ed avranno avvio a partire dai primi mesi del 2021. Il progetto a seguito degli slittamenti dovuti alla pandemia da Covid-19, terminerà le sue attività il 30 giugno 2023.
- **Progetto DYVO - Erasmus plus - Asse Giovani:** Nel corso del 2019 e 2020 operatori del CSV Marche hanno seguito percorsi di formazione a distanza ed in presenza proposti da CSVnet in tema di riconoscimento delle competenze dei volontari e certificazione delle stesse competenze per facilitarne la "spendibilità" nel mondo del lavoro. Il progetto DYVO in cui CSV Marche è capofila di una rete composta anche da partner di Austria, Lituania, Belgio e Cipro è la naturale conseguenza della volontà di approfondire e se possibile sviluppare tale tematica, coinvolgendo in particolare i giovani cittadini, le realtà ETS della Regione Marche, ma in un approccio di respiro e livello comunitario e con il ricorso alle più moderne tecnologie di tracciamento e certificazione come la tecnologia Blockchain. In particolare nel secondo semestre del 2020 sono state realizzate attività volte a realizzare scrittura e la presentazione di un progetto su queste tematiche. Nel mese di Aprile è stato presentato il progetto a valere sul bando Erasmus plus Ka2 2 progetti strategici per l'innovazione" e nel mese di ottobre è stata comunicata la notizia del finanziamento del progetto.
Nei mesi di Novembre e dicembre 2020 sono state definite le procedure di contratto con Agenzia Nazionale Giovani ente finanziatore, definiti gli accordi con i singoli partners di progetto su avvio progetto e la pianificazione della tempistica delle attività che a partire dal kick off meeting online si dipaneranno da Gennaio 2021 sino a Novembre 2022.
- Collaborazione con il comune di Ancona per la realizzazione di percorsi di formazione rivolte a cittadini stranieri e italiani nell'ambito del progetto **WiFi** il cui capofila è ASP di Jesi e la Cooperativa Cooss Marche. Con le realtà associative del territorio di Ancona sono stati realizzati due percorsi formativi e laboratoriali su "giovane cittadinanza", "informatica multiculturale".
- Il CSV Marche è partner del **Progetto Sollievo** gestito dal Comune di Ancona, nel progetto il nostro ruolo è quello di favorire un lavoro di rete tra soggetti istituzionali che si occupano del

problema della salute mentale e la società civile, favorendo collaborazioni con le associazioni del territorio e l'inclusione dei soggetti disabili in realtà associative.

- Progetto **“ASI - A Scuola di Inclusione: Giocando Si Impara”**: all'inizio del 2020, per tale progetto, si è creata una rete tra UILDM Nazionale, UILDM sez. di Pesaro e Urbino, Comune di Pesaro, Istituto Comprensivo Statale "Luigi Pirandello", Coop. Labirinto, coordinata dal CSV Marche sede di Pesaro. Il progetto ha come obiettivi: promuovere e favorire la socializzazione di bambini e ragazzi con disabilità; contribuire a garantire la partecipazione al gioco e al tempo libero a tutti i bambini, in primis nelle strutture esterne pubbliche, dotando le aree dedicate sul territorio di giochi accessibili e fruibili a tutti; sensibilizzazione nelle scuole al diritto al gioco per tutti i bambini e rispetto dei beni comuni. Macro attività: promozione del diritto al gioco per tutti sul territorio attraverso il coinvolgimento delle Sezioni UILDM, delle amministrazioni pubbliche e degli istituti scolastici; sensibilizzazione nelle scuole coinvolte; interventi e installazione di giochi accessibili nei parchi e nelle aree gioco dei Comuni dove si trovano le scuole; organizzazione di eventi pubblici con la partecipazione del gruppo rock **“Ladri di carrozzelle”** (composto da musicisti con diversi tipi di disabilità), volti a sensibilizzare la comunità. In itinere e a fine percorso verrà valutato l'impatto del progetto sul territorio. Per tale progetto è stata chiesta e ottenuta una proroga; il progetto si concluderà quindi a novembre 2021.
- **PROGETTO PON CON ATS 21**: Il CSV Marche ha firmato una convenzione con l'Ambito Sociale Territoriale XXI per l'organizzazione di due corsi di informatica di base con destinatari soggetti fragili e un corso per aspiranti badanti pedepeduto all'inserimento nell'elenco delle badanti tenuto dall'ufficio provinciale del lavoro. Per la realizzazione di questi corsi sono state attivate le associazioni del territorio che si occupano di famiglie in difficoltà, anziani, malati per concordare le modalità di coinvolgimento dei destinatari e individuare una strategia di supporto nel tempo.
- Tavolo per la stipula di un **Protocollo d'intesa con il comune di Ascoli Piceno**: l'amministrazione comunale di Ascoli Piceno ha chiesto al CSV di coordinare il mondo del terzo settore del suo territorio per avere un dialogo più spedito al fine di raccogliere facilmente le esigenze provenienti dalle associazioni ma anche l'organizzazione di risposte congiunte ai bisogni dei cittadini. Dopo una serie di incontri sul territorio si è arrivati alla stipula di un protocollo d'intesa volto a facilitare questo tipo di collaborazioni e che dovrebbe portare benefici al Terzo settore, all'amministrazione comunale e ai cittadini
- **Rete per la sentieristica della provincia di Ascoli Piceno**: a fine anno ha mosso i primi passi una rete di associazioni mirante ad incrementare e connettere la rete sentieristica già presente nella provincia di Ascoli Piceno, anche recuperando sentieri dismessi o abbandonati e procedendo ad una loro riapertura, soprattutto per quanto riguarda i sentieri di interesse storico o turistico. La rete coinvolge alcune associazioni di rilevanza nazionale come il CAI, Legambiente e WWF, ma anche piccole realtà locali che nel loro piccolo vogliono contribuire alla riscoperta della mobilità dolce, sul fronte dell'escursionismo a piedi, in bici e a cavallo.

6.4.3.2 Progetti educativi nelle scuole secondarie di secondo grado

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti secondari di secondo grado della regione Marche.

Sono proseguiti, anche per l'anno scolastico 2019/2020, gli accordi stabiliti nei Protocolli di Intesa firmati da CSV Marche con 3 Istituti di Istruzione Superiore marchigiani, per l'accoglienza presso le associazioni aderenti, di studenti soggetti a sanzioni disciplinari. L'intervento propone la possibilità che i consigli di classe convertano la sanzione disciplinare dei ragazzi in ore di attività di volontariato per dare ai ragazzi un'opportunità di crescita personale, di impegno e responsabilità.

Il primo protocollo riguarda la provincia di Pesaro ed è stato avviato insieme all'ATS n.1 (Istituto Professionale "G. Benelli" di Pesaro e Istituto Superiore Polo 3 di Fano), il CSV Marche ed 11 organizzazioni di volontariato del territorio (Aias, Città della gioia, Amici dell'ippoterapia, Gulliver, Anteas, Millevoci, Ato Marche, At Davide De Marini, Auser, Giustizia e pace, Enpa, Avis, CB Club Mattei).

Il secondo protocollo è stato firmato tra Istituto Bettino Padovano, CSV Marche, Consulta del Volontariato di Senigallia e 5 associazioni di Senigallia (Auser Senigallia, Anteas Senigallia, Centro interculturale "Le rondini", Il Seme e Lapsus).

Il progetto "Volontaria...Mente" è l'iniziativa più longeva che il CSV propone nell'ambito della promozione del volontariato.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, com'è cambiato nel tempo; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale; presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). Le classi hanno poi la possibilità di scegliere tra una serie di proposte: approfondimenti su temi specifici e/o settori di intervento del volontariato o un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e pratica attraverso concrete attività di servizio.

Nell'anno scolastico 2019/2020 hanno aderito al progetto 34 istituti superiori, con il coinvolgimento di 267 classi e 104 ETS.

Tabella 6.4 - Dati caratteristici del progetto Volontaria...Mente

Provincia	Istituti coinvolti per l'a.s. 2019/2020	Numero classi	Numero classi in cui il progetto si è svolto*	Studenti contattati	N. miniprogetti gestiti in autonomia dagli ETS	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	ETS che hanno aderito al progetto
Ancona	11	67	52	1.040	1	63	38
Ascoli P.	7	107	58	1.160	24	107	15
Fermo	4	13	5	100	-	13	2
Macerata	9	54	31	620	-	54	31
Pesaro e Urbino	3	26	10	200	-	26	18
Totale	34	267	156	3.120	25	263	104

*numero di classi in cui il progetto si è svolto prima della chiusura delle scuole disposta per contenere il contagio da virus Covid19

Purtroppo a causa della diffusione del Virus Covid-19 e a seguito delle ordinanze nazionali che hanno disposto la chiusura di tutte le scuole di ogni ordine e grado del territorio italiano, il CSV ha deciso di sospendere il progetto *Volontaria...mente* e tutte le attività ad esso collegate dal 26/02/2020. Questo ha comportato l'interruzione e la conseguente cancellazione di tutti gli incontri ancora da svolgere e di tutte le attività di stage formativo presso gli ETS aderenti.

I relatori collaboratori sono riusciti a realizzare la prima parte del progetto, ovvero gli incontri in classe di discussione sui temi del volontariato e di testimonianza diretta dei volontari, solamente in 156 classi a fronte delle 267 previste dalle adesioni iniziali.

In ogni caso, anche per questo anno scolastico si è registrata una buona adesione da parte degli Istituti d'Istruzione Superiore marchigiani al progetto, dato che conferma la validità del lavoro di rete fatto per accrescere le relazioni con i Dirigenti scolastici e con i professori referenti e per rafforzare la collaborazione tra il CSV e la scuola, finalizzata ad una programmazione più puntuale delle azioni progettuali ed alla possibilità di presentare congiuntamente progettualità su bandi di finanziamento disponibili.

Quasi la totalità degli Istituti partecipanti ha inserito il progetto all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), il che dimostra quanto la proposta del CSV Marche sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale

Buona anche la partecipazione degli ETS agli incontri di testimonianza, sempre disponibili a presenziare per incontrare gli studenti compatibilmente con le disponibilità dei singoli volontari. Va sottolineato che l'impossibilità di dar seguito alle proposte di stage, ha suscitato in tutti i protagonisti del progetto una grandissima delusione per l'occasione persa.

Gli studenti non hanno potuto sperimentare in prima persona i valori alla base del volontariato mettendosi alla prova in quelle realtà conosciute solo a parole durante le testimonianze. Gli ETS, dall'altro lato, non hanno avuto la possibilità di avvicinare e sensibilizzare i giovani in maniera più incisiva, ospitandoli direttamente all'interno delle proprie associazioni.

6.4.3.3 Progetti educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado

Il progetto "Mr. Cittadino" prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva e alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Il progetto prevede un momento formativo in classe rivolto agli alunni, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del volontariato. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli studenti.

Nell'anno scolastico 2019/2020 hanno aderito al progetto 15 Istituti Comprensivi con il coinvolgimento di 86 classi e 56 ETS.

Tabella 6.5 - Dati caratteristici del progetto Mr. Cittadino

Provincia	Istituti Comprensivi	Classi	Numero classi in cui il progetto si è svolto*	Studenti coinvolti	ETS che hanno aderito al progetto	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	N. miniprogetti realizzati direttamente dagli ETS
Ancona	3	9	8	200	12	9	1
Ascoli P.	3	23	4	100	11	23	-
Fermo	2	9	6	150	3	9	-
Macerata	3	18	1	25	21	18	-
Pesaro e Urbino	4	27	0	0	9	27	-
Totale	15	86	19	475	56	86	1

*numero di classi in cui il progetto si è svolto prima della chiusura delle scuole disposta per contenere il contagio da virus Covid19

Purtroppo a causa della diffusione del Virus Covid-19 e a seguito delle ordinanze nazionali che hanno disposto la chiusura di tutte le scuole di ogni ordine e grado del territorio italiano, il CSV ha deciso di sospendere il progetto *Mr. Cittadino* dal 26/02/2020. Ciò ha comportato l'interruzione e la conseguente cancellazione di tutti gli incontri programmati ancora da svolgere.

Purtroppo questo progetto è stato penalizzato maggiormente dalla chiusura delle scuole poiché solitamente, in accordo con le programmazioni dei singoli istituti, si svolge nella seconda parte dell'anno scolastico.

I relatori collaboratori sono riusciti a realizzare gli incontri solamente in 19 classi a fronte delle 86 previste dalle adesioni iniziali.

Rispetto allo scorso anno scolastico, il numero degli Istituti Comprensivi aderenti si mantiene più o meno invariato, segno che il progetto dedicato ai più piccoli continua ad essere comunque ben accolto dagli insegnanti.

Tutti gli Istituti hanno inserito il progetto *Mr. Cittadino* nel PTOF e gli insegnanti hanno partecipato con motivazione e disponibilità alle attività previste, collaborando attivamente alla realizzazione degli incontri ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.

Le associazioni si sono dimostrate anche per questo anno scolastico disponibili ad investire numerose risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni comprendendo l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini.

6.4.3.4 Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile

Per la definizione della Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile (SRSvS), la Regione Marche ha avviato un percorso di sviluppo e attuazione da realizzarsi con l'impegno attivo dei cittadini, in un processo informativo, di ascolto e partecipazione.

Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile, gestito dal CSV Marche sulla base di un'apposita convenzione con la Regione Marche, ha assunto il ruolo di promotore del coinvolgimento della società civile nella definizione della SRSvS, aperto a tutte le sue fasi, dalla definizione degli obiettivi, all'attuazione e al monitoraggio: un lavoro teso ad assicurare un contributo in termini di indicazioni operative, raccomandazioni e pareri favorendo lo scambio di esperienze, migliori pratiche e networking tra gli attori della sostenibilità, a tutti i livelli.

Gli obiettivi dell'Agenda Onu 2030 disegnano un modello di futuro inclusivo, dove molti principi e valori si sovrappongono a quelli perseguiti dagli enti del Terzo settore e dal volontariato, dunque una sfida importante anche per il CSV.

Molta attenzione è stata dedicata all'impostazione delle modalità partecipative del Forum, con un'articolata suddivisione per temi e aree territoriali. E altrettanta è stata posta nella promozione del percorso, con una campagna di comunicazione integrata su più strumenti (web, newsletter, attività di ufficio stampa, social media e advertising on line, mailing a target mirati, recall telefonici) per diffondere il più possibile l'iniziativa verso associazioni, volontari e privati cittadini più interessati e sensibili al tema, con particolare riguardo ai più giovani.

In accordo con la Regione, le consultazioni territoriali sono state organizzate per zone geografiche (Marche sud - zona costiera e aree interne; Marche nord - zona costiera e aree interne) e temi affrontati, ovvero le cinque scelte strategiche/priorità contenute nel documento preliminare della SRSvS - A) territorio resiliente; B) cambiamento climatico; C) servizi ecosistemici; D) equità; E) sviluppo economico sostenibile. Ne è risultato un calendario di 16 incontri pomeridiani (i primi 8 di ascolto e confronto, i successivi 8 di restituzione), che, nel rispetto delle misure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, si sono realizzati interamente in modalità on line, nei mesi di ottobre, novembre e dicembre: i partecipanti si sono dunque collegati da remoto sulla piattaforma telematica Zoom.

La necessità di incontrarsi online ci ha molto interrogati sui metodi e le tecniche da attuare al fine di facilitare una partecipazione collaborativa, spostando l'obiettivo che le persone, pur stando fisicamente distanziate tra loro, si esprimessero attivamente nel modo più ampio possibile, sia in gruppo / come associazioni, che come singoli individui, in una logica di cooperative learning, anche con l'ausilio di specifici strumenti on line.

Per quanto riguarda i numeri complessivi del percorso: 92 sono state le persone/organizzazioni partecipanti, che hanno effettuato complessivamente 169 collegamenti agli incontri on line.

6.4.3.5 Orientamento al volontariato

Il servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che manifestano il desiderio di coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con associazioni che rispondono alle proprie esigenze, aspettative e disponibilità.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- all'interno di manifestazioni pubbliche organizzate dal CSV o da altri enti.

I cittadini che intendono avvicinarsi e operare nel mondo del volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV, dove ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiscono altresì un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Nel 2020 le persone che hanno richiesto questo servizio svolgendo un colloquio di orientamento sono state 47.

Va sottolineato che per la maggior parte si è trattato di privati cittadini che volevano rendersi utili durante l'emergenza sanitaria nel periodo di lockdown (marzo - maggio).

Nel rispetto delle misure nazionali e regionali per il contenimento del contagio da virus Covid-19, il CSV Marche ha preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e ai cittadini in generale, e finalizzati alla promozione del volontariato.

Si è trattato di occasioni nelle quali gli interessati hanno potuto:

- conoscere il mondo del volontariato nelle sue varie sfaccettature;
- accedere ad un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio in cui risiedono;
- avvalersi della collaborazione degli operatori del CSV Marche come esponenti esperti del mondo del volontariato.

Provincia di Ancona:

- 26 settembre 2020, Osimo - Festa del volontariato “Primavera di solidarietà”, promossa dall’assessorato ai Servizi Sociali del comune, con il patrocinio del Consiglio Regionale Assemblea Legislativa delle Marche, con la partecipazione di tutte le OdV e APS di Osimo che hanno risposto all’invito e con la collaborazione del CSV Marche, che ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale dell’iniziativa.
- 29 ottobre 2020, Ancona (la commissione si è riunita da remoto) - “Donaction, Progetto di Sensibilizzazione alla Donazione Organi, tessuti, sangue, midollo” - il CSV Marche ha partecipato alla commissione di valutazione degli elaborati finalisti alla 6° Edizione. Il progetto è stato organizzato dalla Regione Marche, Assessorato alla P.I. e Formazione, insieme alle Associazioni AVIS, AIDO, ANED, ADMO, ADISCO, ANTR, AIRP, LIFC MARCHE ed era rivolto alle classi III, IV e V delle Scuole Superiori di tutta la regione.

Provincia di Pesaro Urbino:

- Periodo del lockdown (marzo, aprile, maggio 2020), Pesaro - "V come volontariato" rubrica realizzata all'interno di gruppo Facebook "Casa Pesaro" per dare spazio anche alle organizzazioni di volontariato locali e al loro preziosissimo impegno solidale. Le organizzazioni spiegavano attraverso un breve video e una mini presentazione della loro attività di volontariato, la mission, i valori, il loro motto...se erano attivi e in che modo nel momento di emergenza. Il CSV Marche ha avuto un ruolo organizzativo, di promozione e di coordinamento degli interventi. Gli interventi avvenivano una volta a settimana per tutto il periodo. Le Associazioni che hanno aderito sono state: Bracciaperte, Gulliver, La città della Gioia, Caritas, Croce rossa, Protezione civile di Pesaro, Cb club Mattei, Auser Pergola, Antea provinciale, Nonno Mino, Auser filo d'argento, Genia, T'immagini Oipa, Il Mantello, Banca del Tempo, Azobé, Villa c'è.

6.4.4 FORMAZIONE

6.4.4.1 L'offerta formativa del CSV

Introduzione

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione di volontariato relativamente a tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività.

Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari delle organizzazioni operanti sul territorio marchigiano, tenuti da esperti selezionati dal CSV.

I percorsi formativi sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti degli ETS; possono altresì partecipare persone non appartenenti a ETS dietro pagamento di una quota di iscrizione, variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso.

Per ciascun corso viene fissato il numero massimo di partecipanti complessivo oltre il quale si provvede ad attivare un'ulteriore edizione.

CSV Marche già dal 2018 ha iniziato ad erogare la formazione attraverso piattaforme on line; ovviamente nel corso del 2020 questa modalità è diventata l'unica modalità a partire da febbraio per via della pandemia che ha anche modificato in parte l'articolazione dei corsi proposti per venire incontro alle nuove esigenze delle associazioni sia dal punto di vista della normativa Covid-19 che dall'implementazione della digitalizzazione.

L'attività formativa

Nel 2020 sono stati realizzati 17 corsi di formazione per un totale di 59 ore coinvolgendo 990 partecipanti.

Tabella 6.6 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Ancona	1	5	5	38	30	30
Ascoli Piceno	1	5	5	18	13	13
Fermo	1	5	5	15	13	13
Macerata	1	5	5	20	16	16
Pesaro e Urbino	1	5	5	23	16	16
Regionale	12	34	3	1.287	902	75
Totale	17	59	3	1.401	990	58

Tabella 6.7 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
1° Webinar Gestione di una associazione: Aspetti legali - Responsabilità degli amministratori, Personalità Giuridica, Libri Sociali	1	2	2	109	71	71
2° Webinar Gestione di una associazione: disciplina dei rapporti di lavoro	1	2	2	52	42	42
3° Webinar gestione di un'associazione: gli obblighi assicurativi per un ETS	1	2	2	69	55	55
4° Webinar gestione di un'associazione: donazioni, 5x1000, raccolta fondi e contributi	1	2	2	69	39	39
5° Webinar gestione di un'associazione: schemi di bilancio ETS piccole dimensioni	1	2	2	265	199	199
6° Webinar gestione di un'associazione: schemi di bilancio ETS di grandi dimensioni	1	2	2	75	49	49
Comunicare in digitale	1	6	6	284	162	162
Confini e territori. Strumenti e scenari di advocacy locale sul tema delle migrazioni	1	8	8	22	17	17
Emergenza Covid 19: come cambiano le riunioni degli organi sociali	1	1	1	133	102	102
Emergenza Covid 19: riattivarsi in sicurezza	1	2	2	132	111	111
Il Corpo Europeo di Solidarietà	1	2	2	26	18	18
Principi e Tecniche della raccolta fondi	5	26	5	114	88	18
Webinar Il Bilancio sociale: Linee guida per gli Enti del Terzo Settore	1	2	2	51	37	37
Totale	17	59	3	1.401	990	58

6.4.4.2 Le attività formative proposte dalle associazioni

Introduzione

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento delle OdV e del Terzo Settore in generale rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse realtà territoriali.

Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene la realizzazione di iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito Bando.

La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla elaborazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti all'iniziativa formativa.

Nel corso del 2020 con la pandemia c'è stato un sostanziale congelamento, almeno dei primi mesi dell'anno delle attività formative derivanti dai bandi 2019 che nella maggior parte dei casi non erano previsti come eventi on line e che in molti casi si sono dimostrati di difficile conversione in eventi adattabili alle mutate condizioni. Per questo motivo le varie scadenze sono state più volte prorogate. Inoltre per gli stessi motivi non si è svolta la prevista scadenza del bando per attività formative proposte dai territori. Si è invece normalmente svolta la scadenza del bando di dicembre, riadattata nei contenuti per essere compatibile con le restrizioni dovute al Covid-19.

Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta. Le idee formative proposte dalle Odv sono oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

L'attività formativa

Di seguito riportiamo i dati delle sessioni di presentazione di iniziative formative che si sono chiuse nel mese di dicembre 2019 (e che quindi si è svolta interamente nel 2020).

Nel 2020 sono anche stati messe a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo ed occasionale. A tal proposito 3 sono stati gli interventi formativi rivolti ad altrettante associazioni di volontariato. Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di dicembre 2019.

Tabella 6.8 - Bando Formazione 2019 - sessione di dicembre 2019

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approv.	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso
Ancona	9	0	9	2	0	7	78%	13.002,74 €	1.857,53 €
Ascoli Piceno	5	0	5	3	0	2	40%	4.000,00 €	2.000,00 €
Fermo	4	1	3	1	0	2	50%	4.000,00 €	2.000,00 €
Macerata	6	0	6	2	0	4	67%	7.802,05 €	1.950,51 €
Pesaro e Urbino	3	0	3	0	0	3	100%	5.964,34 €	1.988,11 €
Totale	27	1	26	8	0	18	67%	34.769,13 €	1.931,62 €

Sostegno alle attività formative delle Odv

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione. Il sostegno si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

Nel 2020 i servizi di sostegno alle attività formative sono stati 228.

Tabella 6.9 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. totale	%
Ancona	67	29%
Ascoli Piceno	7	3%
Fermo	35	15%
Macerata	58	25%
Pesaro e Urbino	61	27%
Totale	228	100%

6.4.5 CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO

Introduzione

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni di volontariato a trovare soluzioni mirate e qualificate, alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica, nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

Il servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e l'operatore o consulente.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone semplicemente l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

L'attività di consulenza

Le attività consulenziali si dividono in due macro categorie: le consulenze informative di base, che prevedono l'immediatezza della disponibilità dell'informazione richiesta, e le consulenze che prevedono approfondimenti, accompagnamenti e trasferimento di competenze.

Nel 2020 CSV Marche ha erogato 818 consulenze informative di base e 3.712 consulenze.

Per quanto riguarda le consulenze dall'autunno del 2018 CSV Marche ha modificato radicalmente la loro rendicontazione sia dal punto di vista delle modalità di erogazione che dal punto di vista delle tematiche aderendo alla nuova tassonomia di CSVnet per quanto riguarda le erogazioni consulenziali.

In quest'ottica la nuova articolazione di erogazione delle consulenze prevede cinque modalità di seguito riportate:

- Attraverso un kit di consulenze predefinito
- Con affiancamento tutoring o accompagnamento
- Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni
- Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico
- Con una consulenza collettiva (workshop)

Di seguito si riporta l'articolazione delle consulenze erogate sia per provincia che per modalità di erogazione del servizio. Delle 3.712 consulenze erogate il 97% sono state effettuate "con un trasferimento competenze personalizzato e specifico".

Tabella 6.10 - Le consulenze erogate nel 2020

Provincia	Attraverso un kit di consulenze predefinito	Con affiancamento tutoring o accompagnamento	Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni	Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico	Con una consulenza collettiva (workshop)	Totale	%
Ancona	13	3	13	877	4	910	25%
Ascoli Piceno	0	75	1	519	0	595	16%
Fermo	1	0	0	384	2	387	10%
Macerata	1	7	0	898	3	909	24%
Pesaro e Urbino	0	2	2	907	0	911	25%
Totale	15	87	16	3.585	9	3.712	100%

Per quanto riguarda le tematiche oggetto delle consulenze queste sono suddivise in macro aree tematiche in cui la parte predominante è per i servizi di “supporto tecnico”. Di seguito l’articolazione delle consulenze per macro aree tematiche.

Tabella 6.11 - Le Aree tematiche delle consulenze erogate nel 2020

Tema	Totale	%
Di temi del territorio	5	0%
Di temi di gestione-governance	34	1%
Di temi di supporto tecnico	3.485	94%
Di temi specifici del Non Profit	167	4%
Di volontariati	21	1%
Totale complessivo	3.712	100%

Per avere un quadro più esaustivo dei temi trattati nell’erogazione del servizio, per le sole “Consulenze di temi di supporto tecnico”, considerata la loro numerosità, si riporta di seguito la suddivisione per sotto temi delle stesse. Come si può vedere la somma delle tematiche relative a “temi giuridici, legali o notarili”, “amministrazione, contabilità o rendicontazione economica” e “temi fiscali” rappresentano oltre il 71% delle consulenze di supporto tecnico.

Tabella 6.12 - Specifiche delle tematiche delle consulenze erogate nel 2020 nell’area “Di temi di supporto tecnico”

Tema	Totale	%
di temi giuridici, legali o notarili	1.591	46%
di Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	592	17%
di progettazione	341	10%
di temi fiscali	286	8%
di 5x1000	191	5%
di Assicurazioni	159	5%
di sicurezza o privacy	136	4%
di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	48	1%
di marketing e fundraising	42	1%
di rinnovo - o nuovo assetto legale	39	1%
di informatica o nuove tecnologie (ITC)	30	1%

Tema	Totale	%
di valutazione e rendicontazione sociale	18	1%
di Igiene e sicurezza alimentare (HACCP)	7	0%
di Informazione, Comunicazione esterna	3	0%
di accessibilità	1	0%
di servizio civile universale	1	0%
Totale complessivo	3.485	100%

Focus sulle consulenze per l'emergenza Covid e la riforma del terzo settore

A partire da marzo 2020 anche l'area consulenza del CSV è stata inevitabilmente stravolta dalla pandemia per il Covid.

La normativa emergenziale e le misure di contenimento hanno ridefinito i tempi e dettato il passo delle consulenze, in particolare quelle tecniche, perché i vari DPCM contenevano anche proroghe fondamentali per scadenze di tipo legale e amministrativo fiscale (l'adeguamento degli statuti, l'approvazione dei bilanci e l'organizzazione delle riunioni degli organi sociali a distanza) e i requisiti per accedere ai contributi straordinari.

Durante le varie fasi della pandemia molte associazioni hanno dovuto interrompere in parte o del tutto le proprie attività, altre invece si sono organizzate in modo diverso, reinventandosi e mettendosi a disposizione della collettività.

Nonostante lo stop forzato, i volontari hanno continuato ad interpellare regolarmente il CSV utilizzando tutte le modalità di comunicazione a distanza messe a disposizione (telefono, videochiamate, posta elettronica, area riservata) ed hanno posto molti quesiti tecnici legati al momento storico.

Sono stati erogati **544 servizi di consulenza strettamente legati ai temi dell'emergenza** di cui i più ricorrenti hanno riguardato: la sicurezza delle attività in emergenza e per la riapertura, la mobilità dei volontari, la possibilità di svolgere attività di supporto alla popolazione durante la chiusura e le modalità per farlo, le regole per l'organizzazione di incontri online istituzionali e non, la proroga dei termini per l'approvazione dei bilanci e l'adeguamento degli statuti, le consulenze progettuali su come riprogrammare le attività già finanziate e interrotte, la possibilità di accedere ai contributi straordinari stanziati per il Covid-19 (**di cui 293 servizi a supporto di ODV e APS per la richiesta di contributi a fondo perduto stanziati dalla Regione Marche tramite la Piattaforma 210**).

Da aprile è stata attivata la possibilità di richiedere la consulenza legale, amministrativa fiscale e progettuale anche tramite un'apposita sezione dell'area riservata del CSV ed è stata creata una cartella dedicata alla normativa e ai materiali utili, per far fronte agli adempimenti sull'Emergenza Covi 19 emanati dai vari DPCM e dai successivi decreti di conversione in legge.

A fine anno, sempre in area riservata, il CSV ha anche attivato un **nuovo servizio** per aiutare le organizzazioni di volontariato ad orientarsi nel processo di adeguamento alla normativa sulla **privacy**.

Nel contesto emergenziale la riforma del terzo settore è andata avanti, sono stati emanati decreti importanti, tra cui il decreto di istituzione del RUNTS, il nuovo decreto sul 5 per mille e il decreto sui nuovi schemi di bilancio per gli ETS, e sono state emanate nuove note interpretative sul Codice del terzo settore da parte del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Agli enti obbligati all'adeguamento dello statuto e agli enti di varia natura giuridica interessati ad entrare nel mondo del terzo settore, sono stati forniti **884 servizi di consulenza** che comprendono: le consulenze di orientamento generale, le consulenze sulla trasformazione di natura giuridica, il supporto alla compilazione dei documenti, l'accompagnamento nella procedura (dall'organizzazione dell'assemblea, alle pratiche di registrazione degli atti, fino alla trasmissione della documentazione alla Regione).

Per l'adeguamento degli statuti di ODV e APS, gli utenti registrati in area riservata hanno potuto scaricare i rispettivi kit messi a disposizione già dallo scorso anno. I numeri di download dei kit dall'area riservata sono stati **459 per il kit ODV e 277 per il kit APS**.

Particolarmente importante per l'area consulenza è stata la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche istituzionalizzata da un'apposita convenzione che ha visto, tra le attività messe in campo, anche la creazione di un tavolo tecnico di confronto sull'interpretazione e l'applicazione della normativa del terzo settore, sulle attività di controllo e verifica degli adeguamenti, sulle attività propedeutiche per l'attivazione della piattaforma del RUNTS e la trasmigrazione dei dati di ODV e APS iscritte nei registri regionali.

Lo stesso tavolo ha svolto una funzione centrale anche nell'attività di supporto agli ETS nella fase di presentazione e implementazione delle progettualità finanziate nell'ambito di avvisi pubblici e bandi della Regione Marche.

Accompagnamento alla rendicontazione sociale

Anche nel 2020 il CSV Marche ha proposto il servizio di consulenza per la rendicontazione sociale. È chiaro che la particolare situazione vissuta nell'anno di riferimento, oltre a rivoluzionare la normale attività delle associazioni a volte fino a paralizzarla, ha anche fatto concentrare le stesse sulla presa di coscienza di quanto stesse succedendo e di come riuscire a gestire la situazione per cercare di superarla. La conseguenza è che molti enti hanno iniziato a redigere i documenti di rendicontazione sociale ma pochi sono quelli che sono riusciti a portarli a termine in maniera tale da essere pubblicati. Superfluo forse dire che il contenuto delle Linee Guida per la Rendicontazione Sociale e di quelle per l'Impatto Sociale, pubblicate entrambe a fine 2019, restano la ferma indicazione per la realizzazione di un auspicato percorso di trasparenza cui l'Ente del Terzo Settore è continuamente chiamato adempiere. Ne consegue che i documenti di rendicontazione sociale sembrano rappresentare in maniera rafforzata la modalità migliore per riuscire a raccontare la rivoluzione avvenuta nella gestione delle associazioni al fine di tenere fede alle loro finalità, realizzare, anche in modo alternativo, le loro attività, capire a quali risorse economiche (e non solo) attingere per ritrovarsi a vivere un rinnovamento che nessuno può aver immaginato di dover gestire. Ferma restando la sostanziale utilità della condivisione e della comunicazione di tutto quello che si muove dentro e fuori un'organizzazione che produce una ricchezza che non può essere quantificata solo dai numeri ma restituita a tutto tondo.

Assistenza tecnica al progetto R.I.E.S.C.O. (Reti Inclusive E Solidali per la Comunità): Terzo settore in rete per l'emergenza Covid-19"

Il CSV Marche ha fornito assistenza tecnica a R.I.E.S.C.O., un progetto finalizzato a contrastare gli effetti di esclusione sociale, precarizzazione e marginalizzazione che conducono alla povertà, oggi acuiti dall'emergenza COVID-19, attraverso il consolidamento di relazioni di rete tra le associazioni marchigiane e la messa in opera di un efficace sistema integrato di intervento che diventi una grande comunità di cura. L'ATS proponente è rappresentata da 4 reti associative (AUSER, ACLI, ANPAS e ARCI) che, assieme ad altre associazioni, ha sviluppato, in maniera condivisa e partecipata, una serie di azioni integrate su tutto il territorio regionale sulle 4 MACRO AREE strategiche individuate dal bando della Regione Marche: povertà estrema, servizio a domicilio per fasce deboli, sostegno a distanza per situazioni di disagio e supporto al tessuto associativo. Il progetto ha preso avvio nel giugno 2020 e si concluderà a febbraio 2021.

Nello specifico il CSV Marche ha svolto attività di consulenza, accompagnamento e assistenza relativamente alla gestione e rendicontazione economica, alla realizzazione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere il progetto con i suoi servizi ed interventi presso i potenziali beneficiari e l'opinione pubblica regionale e all'accompagnamento al rafforzamento delle reti associative.

6.4.6 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Introduzione

Nel 2020, l'emergenza sanitaria ha condizionato pesantemente anche i bisogni delle associazioni marchigiane rispetto alle attività di informazione, promozione e comunicazione (come si evince anche dai dati numerici dei relativi servizi a domanda) e in parallelo ha permeato anche l'offerta di contenuti e servizi del CSV Marche in quest'area, riflettendosi in modifiche, sviluppo e implementazione soprattutto di sito web e area riservata.

In generale, per ciò che riguarda la comunicazione esterna e di servizio: sito internet, social media, newsletter e mailing, sono stati i principali canali di informazione e aggiornamento su tutti i numerosi provvedimenti normativi (nazionali e regionali) che si sono susseguiti in corso d'anno in relazione all'emergenza Covid-19 (disposizioni per la sicurezza sanitaria, fondi dedicati, proroghe...), e contemporaneamente sulle novità normative legate all'iter di Riforma del terzo settore, le scadenze amministrativo-fiscali, i corsi di formazione, i bandi d'interesse del terzo settore. L'approfondimento culturale e l'analisi di tematiche connesse all'impatto della pandemia sul terzo settore, è stato demandato alla pubblicazione del periodico Vdossier.

Per ciò che riguarda i servizi di comunicazione a domanda, sono continuati il servizio di sostegno alla promozione delle iniziative Odv, con un maggiore accento sullo sviluppo di format digitali e la "sperimentazione" di forme di promozione on line, il servizio di pubblicazione notizie/eventi delle associazioni su sito e newsletter, il servizio di ufficio stampa e gestione di rubriche periodiche, il servizio di consulenza per avvio e gestione dei principali social media. Per le specificità e i numeri si rimanda ai relativi paragrafi di seguito.

Alla luce delle brusche e repentine trasformazioni che il distanziamento fisico e le misure restrittive imposte dall'emergenza sanitaria hanno prodotto anche nelle modalità organizzative e comunicative di attività ed iniziative, in corso d'anno si è deciso di proporre un corso di formazione incentrato proprio su strumenti e opportunità on line per la comunicazione delle associazioni.

L'attività di informazione e comunicazione

SITO INTERNET

L'obiettivo principale del sito di CSV Marche è informare e aggiornare, velocemente, i propri target di riferimento (in primis gli Ets marchigiani, ma anche studenti, cittadini, altri stakeholder) su servizi e attività del CSV stesso, novità derivanti dalla normativa, scadenze, corsi e bandi, ma anche offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi delle Odv e altri Ets marchigiani, coerenti con la linea editoriale del sito.

In piena pandemia, il sito web è stato oggetto di un restyling limitatamente all'home page, andato on line i primi di aprile del 2020, con l'obiettivo di aumentare e riorganizzare i contenuti visibili, per orientarsi meglio nelle tante informazioni e aggiornamenti connessi all'emergenza, ma senza impattare troppo sulla struttura del sito, che era stato completamente rinnovato pochi mesi prima (ad ottobre 2019).

Nel nuovo layout dell'home page hanno trovato spazio un maggior numero di notizie (fino a 18/19, contro le 12/13 della versione precedente), con una classificazione dei contenuti per tag:

NOTIZIE TERZO SETTORE - in cui sono raccolte tutte le news che riguardano l'impegno /iniziative delle associazioni sui territori e di altri Ets a vari livelli

NOTIZIE CSV MARCHE - in cui sono raccolte tutte le notizie che riguardano i servizi offerti dal CSV, con tutte le novità del periodo

NORMATIVA - in cui sono raccolte tutte le notizie relative alla normativa, nazionale e regionale (DPCM, Circolari, Ordinanze... interpretazioni degli esperti di CSVnet).

Di contro, è stato rimosso lo spazio EVENTI, poiché con lo scoppio dell'emergenza epidemiologica e il primo lockdown le iniziative ed eventi in presenza delle associazioni, che erano lì raccolti e pubblicati, sono stati via via annullati e rinviati a date da definirsi.

Questa nuova suddivisione si è riflessa coerentemente anche nelle prossime newsletter.

L'aggiornamento del sito è realizzato attraverso l'interazione tra più fonti informative interne ed esterne, il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

Nel 2020 le sessioni (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web) sono state 59.422 e 134.059 le visualizzazioni di pagina.

Questi dati presentano una flessione inaspettata di circa il 32% nelle sessioni e del 13% nelle visualizzazioni rispetto all'anno precedente, che in assenza di un puntuale lavoro di analisi delle metriche in corso d'anno, è difficilmente interpretabile, se non collegandola al contesto straordinario dell'emergenza sanitaria, con tutte le difficoltà e la prolungata inattività di tante associazioni, a una maggiore fruizione di contenuti e servizi dai canali social CSV e direttamente dall'Area riservata del sito.

Le notizie pubblicate che sono state complessivamente 569 articoli tra «ultime notizie» ed «eventi», sono stati promossi 47 bandi e opportunità di finanziamento per gli ETS e sono state create altre 273 pagine informative sul sito.

AREA RISERVATA

Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, solo previa registrazione, è stato ideato e realizzato per rendere le associazioni e le persone ad esse collegate sempre più autonome nella gestione delle proprie anagrafiche e nella richiesta di alcuni servizi, eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

Ampiamente rinnovata nel 2019, nel corso del 2020 l'area riservata del sito CSV è stata ulteriormente implementata: uno sviluppo in realtà già programmato, ma che l'emergenza sanitaria ha reso ancora più rilevante, accelerandone l'attuazione entro marzo, per agevolare il più possibile le associazioni nella richiesta on line dei servizi.

Dunque, l'area riservata ha assunto una nuova estetica, più intuitiva e coordinata con la grafica del sito, ma soprattutto la possibilità di richiedere i servizi relativi all'area consulenza e all'area comunicazione, compilando un form, che viene poi trasmesso agli operatori CSV interessati. Tutto completamente on line, da pc o dispositivi mobili.

Queste funzionalità si sono aggiunte alle preesistenti che consentono di:

- consultare il proprio profilo anagrafico
- iscriversi ai corsi di formazione promossi dal CSV e scaricare i relativi materiali/slide
- accedere ai bandi formazione del CSV
- iscriversi ai progetti CSV di promozione del volontariato nelle scuole
- scaricare kit di materiali informativi di supporto su temi e procedure specifiche
- compilare questionari e sondaggi promossi dal CSV

Alla luce dell'emergenza sanitaria, è stata inoltre sviluppata una sezione dedicata denominata 'Emergenza Covid-19' in cui sono stati via via raccolti strumenti e materiali utili per associazioni e volontari: video e slide di 2 webinar formativi ('Le novità del Decreto "Cura Italia" per il Terzo settore' e 'Covid-19 - Come riattivarsi in sicurezza'); un questionario per la rilevazione dei bisogni delle associazioni; link a una raccolta di normative, provvedimenti e chiarimenti, assunti a livello nazionale, d'interesse per gli Ets; link a una raccolta di informazioni, ordinanze e disposizioni sul sito della Regione Marche.

Gli utenti accreditati nell'area riservata al 31 dicembre 2020 sono 1.080 organizzazioni e 1.399 persone.

NEWSLETTER ELETTRONICA “VOLONTARIATO MARCHE NEWS”

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet è sintetizzata in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte.

La newsletter nel 2020 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 50 numeri + n. 1 newsletter straordinaria Coronavirus a fine febbraio). Al 31 dicembre 2020 gli iscritti alla newsletter erano 6.063.

I SOCIAL MEDIA

Nel 2020 CSV Marche è stato presente con un proprio account nelle seguenti piattaforme social:

Facebook > <https://www.facebook.com/csvmarche/>

Twitter > <https://twitter.com/home>

You Tube > <https://www.youtube.com/user/CsvMarche>

Ha continuato ad essere raggiungibile anche su Flickr, utilizzato come 'archivio' fotografico on line di eventi e conferenze CSV, ma da marzo in poi, sia per l'oggettiva impossibilità di alimentarlo con nuove gallery di eventi e iniziative pubbliche (pressoché totalmente sospesi dall'emergenza Covid-19) sia per il numero ridottissimo di follower, si è optato per mettere il profilo in sostanziale "stand by": una scelta dettata anche dalla volontà di aprire un canale ufficiale Instagram e di non passare alla versione "pro" (a pagamento) di Flickr, che si rende necessaria per sopraggiunti limiti di pubblicazione delle foto.

La novità del 2020 è stata appunto l'apertura del canale CSV Instagram, che si è andato ad aggiungere e a integrare ai preesistenti canali

Instagram > https://www.instagram.com/csv_marche/

Il 2020 è stato un anno pesantemente condizionato dall'emergenza sanitaria, che ha di fatto drasticamente limitato le attività delle associazioni, per il rispetto delle misure restrittive. Le iniziative in presenza sono pressoché venute meno, ma di contro ha via via proliferato una serie di attività online, e il web, anche nel mondo del volontariato, è divenuto un punto di incontro e di confronto sempre più partecipato accelerando alcuni processi di digitalizzazione.

In questa cornice, gli account social di CSV Marche hanno continuato nella loro funzione di divulgare i contenuti dell'ente, dare rilievo alle iniziative delle associazioni, intercettare un pubblico sempre

più ampio e trasversale, fare community, dialogare con gli utenti. La strategia di comunicazione è stata integrata e coordinata fra i vari strumenti, così da diversificare e/o adattare contenuti e registro comunicativo ai diversi social media, in base al target di riferimento.

Facebook

Come lo scorso anno, la strategia di comunicazione su Facebook si è basata in prima istanza sulla divulgazione dei servizi, attività e iniziative organizzati da CSV Marche. Si è dato rilievo poi agli aggiornamenti relativi alla riforma del Terzo settore. Contestualmente si sono promossi i vari progetti, che hanno visto la partecipazione di CSV Marche nel ruolo di partner o capofila: Snapshots from the borders, Resiliamoci, Yo - Your Opportunity, Ci sto? Affare fatica! e Ci sto? Affare fatica! Facciamo il bene comune. Ampia rilevanza, anche attraverso l'advertising, è stata data alla promozione del Forum regionale per lo sviluppo sostenibile, gestito dal CSV Marche in convenzione con la Regione Marche. Parallelamente, si è dato spazio soprattutto alle riorganizzazioni e alle nuove azioni messe in campo dal volontariato durante la persistente emergenza Covid. Azioni concrete di sostegno alla comunità, oppure iniziative digitali create dalle OdV e Aps per superare a distanza le condizioni di isolamento sociale e fisico.

Twitter

L'account di Twitter è servito anch'esso per dare visibilità alle iniziative presentate o partecipate da CSV Marche. In forma di tweet, sono state condivise dal sito di CSV Marche notizie inerenti l'associazionismo marchigiano o tematiche sociali, e sono stati retwittati tweet di associazioni di volontariato marchigiane presenti sul social media. In totale sono stati pubblicati 267 tweet.

YouTube

Nel corso del 2020, sul canale YouTube di CSV Marche, si è dato spazio alla rassegna stampa video sulle attività di CSV Marche, con la pubblicazione e ricondivisione dei servizi andati in onda su emittenti tv regionali e si è curata la playlist annuale con le puntate della trasmissione èTV Marche Spazio alla solidarietà.

Il contenuto più innovativo del canale è stato INSIDIE DELL'ERA DIGITALE, una serie di video brevi con taglio formativo, realizzati dal CSV Marche nell'ambito del progetto Edu_touch per l'educazione dell'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato: dal 20 febbraio al 5 giugno 2020, sono stati pubblicati sei video, ognuno monotematico, che con parole semplici e qualche incursione d'immagini, spiegano in pochi minuti, a giovani e adulti, alcuni dei topic più insidiosi del web.

La pubblicazione, che era stata pensata in collegamento alle attività del progetto scuola CSV, è stata senz'altro penalizzata dallo stop della didattica in presenza conseguente allo scoppio dell'emergenza sanitaria, ma tra tutti i video pubblicati sul canale CSV sono quelli che hanno registrato il maggior numero di visualizzazioni.

Instagram

Come anticipato sopra, nel 2020 è stato inaugurato il nuovo profilo CSV Marche sul social dedicato alla condivisione di fotografie e immagini. Il suo lancio è coinciso, non a caso, con la Giornata del volontariato, il 5 dicembre. Il nuovo canale ha una marcata targetizzazione al fine di intercettare il pubblico più giovane (18 - 35), che maggiormente frequenta questo social. All'attivazione è stato presentato il CSV Marche attraverso il racconto, un post alla volta e con un linguaggio il meno istituzionale possibile, delle sue aree di servizio, in coerenza e con rimandi ai contenuti del sito web. Da lì in poi si è dato spazio alla promozione di attività espressamente rivolte ai giovani o più coinvolgenti per loro, attraverso post creati con foto da piattaforme in Creative Common Licence o con banner elaborati dall'ufficio grafico di CSV.

Facebook: totale post pubblicati: 266 (+84 sul 2019 pari a +46%); 4.952 follower totali (+63 sul 2019); interazioni con la pagina: 12.650 (+ 4244 sul 2019 pari al +50%); visitatori unici: 287.036 (+98.531 sul 2019 pari al +52%); visualizzazioni della pagina: 377.886 (+105.848 sul 2019 pari a +39%); 37 richieste di informazioni su messenger (+4 sul 2019).

Nel 2020, CSV Marche ha continuato a supportare la propria comunicazione su Facebook anche con sponsorizzazioni mirate a singoli eventi. I numeri sopra menzionati includono anche i post sponsorizzati. Gli advertising sono stati 5. Le persone raggiunte sono state 45.336.

Twitter: 267 tweet pubblicati; 1070 follower (+46 sul 2019), 3648 tweet totali, 66821 visualizzazioni (+5877 sul 2019 pari al +10%); 627 visite al profilo (-176 sul 2019); 45 menzioni (-20 sul 2019);

YouTube: 153 follower totali (+33 sul 2019); 25 video caricati (+1 sul 2019); 3372 visualizzazioni totali annuali di pagina (+1169 sul 2019 pari al +53%); 136 ore di visualizzazione
Instagram: 5 post pubblicati (nel 2020), persone raggiunte dai 6 post: 355

AVVIO AI SOCIAL MEDIA

Il servizio è rivolto alle associazioni interessate a curare la propria presenza online e utilizzare efficacemente gli strumenti del digital marketing. Nel 2020, è stato richiesto una volta da una associazione della provincia di Ancona. La consulenza è avvenuta a distanza (telefono, mail, messaggistica).

SERVIZIO DI UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i media locali. L'addetta al servizio si occupa di valutare la richiesta e concordare con l'associazione la formula e la tempistica più efficace, sviluppare i contenuti per veicolarli ai diversi media locali, curando la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione della conferenza stampa, il contatto diretto con i giornalisti, la rassegna stampa.

Nel 2020 sono stati offerti 83 servizi di ufficio stampa, di cui 3 sono stati organizzazione di conferenze stampa e 11 inoltri di comunicati autoprodotti dalle Odv.

Tabella 6.13 - Servizi di ufficio stampa alle Odv

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%
Ancona	43	3	8	54	65%
Ascoli Piceno	3	0	1	4	5%
Fermo	5	0	2	7	8%
Macerata	10	0	0	10	12%
Pesaro e Urbino	8	0	0	8	10%
Totale	69	3	11	83	100%

SERVIZIO DI UFFICIO STAMPA - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa per le associazioni, il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa, in relazione alla pubblicazione/uscita dei propri contenuti sui quotidiani, emittenti radio e tv, testate on line.

Complessivamente sono state rassegnate n. 140 uscite (tra articoli su quotidiani, testate on line, interviste radio e servizi tv).

L'86% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 1,7 uscite per servizio.

Tabella 6.14 - Rapporto tra servizi prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf. stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo/servizio pubblicato	Articoli e uscite complessivamente pubblicati	Articoli/uscite per comunicato
Ancona	54	43	95	1,8
Ascoli Piceno	4	4	7	1,8
Fermo	7	7	11	1,6
Macerata	10	9	13	1,3
Pesaro e Urbino	8	8	14	1,8
Totale	83	71	140	1,7

GESTIONE DI SPAZI E RUBRICHE

Anche nel 2020 il CSV ha portato avanti la gestione di una rubrica periodica, "Spazio alla solidarietà", in onda sull'emittente tv regionale èTV Marche, per dare voce e visibilità al volontariato marchigiano. Sono state 12 le trasmissioni che (da gennaio a luglio) hanno coinvolto 20 associazioni.

Di queste, le prime 2 sono state registrate negli studi della tv, poi, con l'esplosione dell'emergenza coronavirus, 6 puntate sono state realizzate con collegamenti a distanza, mentre le ultime 4 puntate sono state "itineranti", ovvero registrate in esterna, nelle sedi e nei luoghi in cui operano le associazioni.

Le puntate sono state messe in onda un totale di 24 volte (+ le repliche), poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente e sul canale YouTube del CSV.

SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio sostiene le associazioni nel realizzare prodotti comunicativi (cartacei e digitali) curati ed efficaci per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano più adeguati all'esigenza e al target. Nel 2020 i servizi erogati sono stati 138.

Nel 2020, nell'ambito di questo servizio, nell'ottica di esplorare forme di promozione interamente digitali e più mirate, è stato messo a punto e proposto in forma sperimentale un nuovo servizio di advertising on line su Facebook (Facebook Ads), ovvero di gestione inserzioni pubblicitarie sul noto social network, con impostazione e sponsorizzazione di post per conto dell'associazione richiedente. Il servizio, che ha comportato la messa a punto di una specifica e articolata procedura, è partito di fatto nel secondo semestre, ed è stato erogato a 4 associazioni.

Tabella 6.15 - Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica e stampa	Solo stampa	Solo grafica	Totale	Totale %
Ancona	21	24	7	52	38%
Ascoli Piceno	2	1	0	3	2%
Fermo	5	0	1	6	4%
Macerata	43	4	2	49	36%
Pesaro e Urbino	17	11	0	28	20%
Totale	88	40	10	138	100%

VDOSSIER

Vdossier è un periodico di approfondimento sul volontariato a cura di undici CSV italiani, tra cui il CSV Marche, che viene distribuito, gratuitamente, ad organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni. Vdossier è una rivista che promuove la cultura della solidarietà e nella quale le associazioni si ritrovano, perché i suoi articoli toccano problemi, temi trasversali e argomenti che stanno loro più a cuore. La rivista viene stampata e spedita gratuitamente a tutte le Odv socie di CSV Marche, un tot di copie sono rese disponibili negli sportelli provinciali CSV e poi viene pubblicata sul sito del CSV e veicolata attraverso la newsletter.

Nel 2020 sono stati realizzati due numeri ed entrambi hanno voluto incentrare l'approfondimento sul bisogno, emerso all'interno dei Csv, di tracciare una nuova rotta per i volontari e le associazioni dopo l'emergenza Covid-19, utilizzando come chiave di lettura i 10 cambiamenti e le 10 trasformazioni che interessano, interrogano e coinvolgono il volontariato: n. 1/2020 "C'è distanza e distanza" sui cambiamenti che la pandemia ha imposto al mondo non profit, in rapporto a temi come comunità, povertà, prossimità, aggregazione, rete, mission, filantropia, fisco ed entrate; e il n. 2/2020 "Il futuro nel presente" sulle trasformazioni che la pandemia ha imposto per il non profit del futuro.

6.4.7 RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Introduzione

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV.

L'attività di documentazione

Nel 2020 sono state effettuate 43 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale.

Tabella 6.16 - Servizio Documentazione

Provincia	Num.	%
Ancona	14	33%
Ascoli Piceno	6	14%
Fermo	7	16%
Macerata	1	2%
Pesaro e Urbino	15	35%
Totale	43	100%

6.4.8 SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Introduzione

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione. Tutti gli sportelli principali del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono e fax
- Computer con relativa connessione ad internet
- Fotocopiatrice/stampante a colori
- Sale riunioni.

È inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, TV, videoproiettore, gazebo, ecc....) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali. Per i beni che non sono nella disponibilità del CSV si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

L'attività di supporto logistico

Nel corso del 2020 i servizi di supporto logistico sono stati grandemente ridimensionati dalla pandemia: per buona parte del 2020 le sedi territoriali del CSV Marche sono rimaste chiuse e dunque, per la loro natura, la maggior parte dei servizi logistici sono stati sospesi.

Nel corso dell'anno è stato però implementato un nuovo servizio di accompagnamento delle associazioni all'utilizzo degli strumenti di collaborazione on line e di sale riunioni virtuali.

Il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Nel 2020 sono stati effettuati servizi di stampa per un totale di 28.088 copie e di 19.883 copie per servizi legati alla grafica e stampa.

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe, sono state invece 293.

Tabella 6.17 - Ripartizione delle prestazioni dei servizi di supporto tecnico-logistico per tipologia e territorio

Provincia	Uso delle sedi (computer, telefono, internet)	Prestito beni	Uso sala riunioni	Accomp riunioni virtuali	Totale	%
Ancona	3	9	39	18	69	23%
Ascoli Piceno	0	4	0	25	29	10%
Fermo	1	0	65	4	70	23%
Macerata	1	16	1	42	60	20%
Pesaro e Ubino	56	6	1	11	74	25%
Totale	61	35	106	100	302	100%

6.5 Altre attività

Appalto per affidamento di un sistema di servizi integrati di formazione, promozione, comunicazione e valutazione progetto: “Noi speriamo che ce le caviamo da soli...!”.

Alla fine del 2018 il CSV Marche ha partecipato ad una procedura pubblica per l'affidamento di un sistema articolato di servizi di supporto alla realizzazione di un progetto di carattere nazionale.

La procedura indetta da AIAS Pesaro, Organizzazione capofila di un ATS composto da 13 diversi partner di 12 diverse regioni italiane, prevedeva l'affidamento dei servizi di formazione, promozione, comunicazione e valutazione del progetto “Noi speriamo che ce la caviamo da soli...!” finanziato nell'ambito del primo bando nazionale Art.72 del nuovo codice del Terzo Settore.

La procedura di evidenza pubblica, ha visto la partecipazione di 5 diversi soggetti ed il CSV Marche alla fine del percorso di affidamento è risultato vincitore della procedura con la migliore offerta tecnico - economica presentata. Esperite le procedure tecniche tra i mesi di settembre ed ottobre 2018, il CSV Marche ha subito iniziato ad erogare servizi di assistenza tecnica, consulenza e supporto sia ad AIAS Pesaro che agli altri partner di progetto disseminati per tutta la penisola italiana.

Nello specifico il CSV Marche, ha erogato sino al termine del progetto (concluso nel mese di febbraio 2020 con la chiusura delle procedure di rendicontazione) servizi di supporto tecnico e consulenziale, attraverso professionisti che hanno erogato formazione in presenza e da remoto, con sistemi di videoconferenza, webinar e formazione a distanza con piattaforma FAD, realizzato servizio di Ufficio Stampa, Consulenza Grafica, acquisto e distribuzione di materiale promozionale, non che svolto attività di valutazione delle attività di progetto.

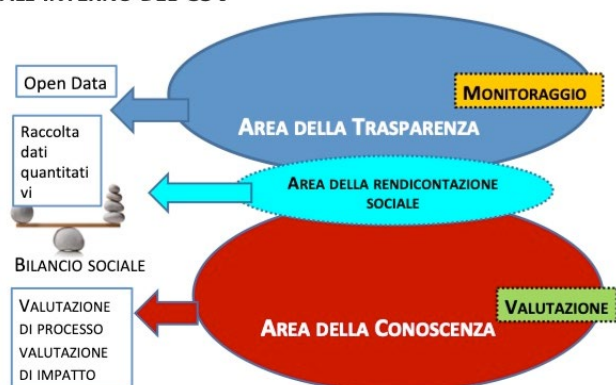
Il progetto ha realizzato la maggior parte delle sue attività operative, nel corso del 2019, mentre gli ultimi due mesi progetto, quelli di Gennaio e Febbraio sono stati dedicati al supporto alle associazioni della rete di progetto, nella progettazione e realizzazione della conferenza finale e nelle attività di disseminazione e reportistica del progetto. In particolare il CSV Marche ha supportato AIAS nella stesura del libro bianco sulle linee guida per lo sviluppo di percorsi di autonomia per soggetti con disabilità. Con la fine delle attività legate all'evento finale, alla presentazione delle linee guida, ed all'impostazione della documentazione di rendicontazione ha avuto termine anche il contratto di fornitura di servizi previsto dalla procedura di affidamento sopra descritta.

L'esperienza, il percorso nuovo per il CSV Marche, di partecipazione ad una procedura di affidamento di servizi attraverso appalto, possiamo dire che si è chiusa in modo molto positivo per il CSV Marche. Sotto il profilo operativo è stato possibile sperimentare con successo molteplici attività ed azioni di sostegno ed accompagnamento a distanza di soggetti partner di progetto che hanno sede in tutte le Regioni della nostra penisola. In qualche modo possiamo affermare, che abbiamo avuto modo con l'assistenza tecnica ai partner di progetto AIAS, di sperimentare immediatamente prima dell'avvento della pandemia Covid-19 strumenti ed esperienze strutturate di consulenza, formazione e riunione on line, che si sono dimostrate molto utili nell'affrontare in modo più strutturato ciò che poi è diventato, per tutti quotidianità. Rispetto ai risultati economici della gestione del servizio, si rimanda invece alla sezione di Bilancio Economico.

7 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Il CSV si dota di un sistema informativo e valutativo che si attesta sull'area della trasparenza, della rendicontazione sociale e della conoscenza come mandato valutativo.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE: LA LORO VALORIZZAZIONE ALL'INTERNO DEL CSV



7.1 Strumenti per la qualità

Per l'area più prettamente detta della valutazione le dimensioni osservate e gli strumenti di raccolta delle informazioni sono visibili nella tabella seguente.

Indicatori	Cosa Indicano, Cosa Misurano, Cosa Comprendono	Legenda tipologia valutativa
1. Gradimento della proposta	L'indicatore misura la soddisfazione dei destinatari ai quali si erogano i servizi i indipendentemente da comparazioni temporali	Customer care
2. Progettazione finanziata (extra FUN)	L'indicatore misura i soggetti coinvolti nei progetti, i volontari e gli enti che hanno partecipato alle azioni e i territori target, i prodotti realizzati al fine di comprendere gli esiti a livello territoriale	Partecipazione/realizzazione -

7.1.1 GRADIMENTO SUL SERVIZIO

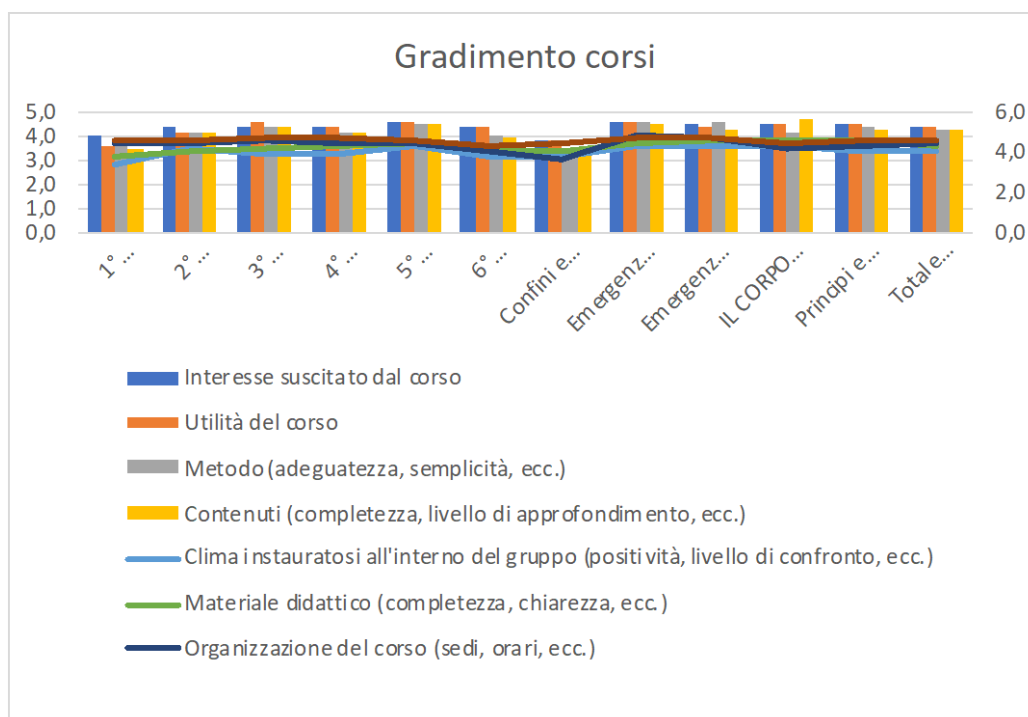
Relativamente alla valutazione del gradimento dei servizi erogati il CSV pone sotto osservazione due attività cardine della struttura: l'attività di formazione proposta ai volontari ed il servizio di consulenza erogato alle Odv e alle Aps.

7.1.1.1 Servizi di formazione

Corso	Interesse	Utilità	Metodologia	Contenuti	Clima	Materiale didattico	Organizzazione del corso	Segreteria del corso
1° Webinar Gestione di una associazione: Aspetti legali - Responsabilità degli amministratori, Personalità Giuridica, Libri Sociali	4,0	3,6	3,6	3,5	3,4	3,7	4,4	4,6
2° Webinar Gestione di una associazione: DISCIPLINA DEI RAPPORTI DI LAVORO	4,4	4,1	4,2	4,1	4,2	4,1	4,5	4,6

Corso	Interesse	Utilità	Metodologia	Contenuti	Clima	Materiale didattico	Organizzazione del corso	Segreteria del corso
3° Webinar gestione di un'associazione: GLI OBBLIGHI ASSICURATIVI PER UN ETS	4,4	4,6	4,4	4,4	4,0	4,2	4,6	4,8
4° Webinar gestione di un'associazione: DONAZIONI, 5x1000, RACCOLTA FONDI e CONTRIBUTI	4,3	4,4	4,1	4,2	3,9	4,3	4,4	4,7
5° Webinar gestione di un'associazione: SCHEMI DI BILANCIO ETS PICCOLE DIMENSIONI	4,5	4,6	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,6
6° Webinar gestione di un'associazione: SCHEMI DI BILANCIO ETS DI GRANDI DIMENSIONI	4,4	4,4	4,1	3,9	3,8	4,1	4,0	4,3
Confini e territori. Strumenti e scenari di advocacy locale sul tema delle migrazioni	3,8	3,8	3,4	3,4	3,8	4,0	3,6	4,5
Emergenza Covid 19: come cambiano le riunioni degli organi sociali	4,6	4,6	4,6	4,5	4,3	4,5	4,8	4,7
Emergenza Covid 19: riattivarsi in sicurezza	4,5	4,4	4,6	4,3	4,3	4,6	4,7	4,8
IL CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ	4,5	4,5	4,2	4,7	4,3	4,6	4,2	4,5
Principi e Tecniche della raccolta fondi	4,5	4,5	4,4	4,3	4,1	4,6	4,3	4,5
Totale complessivo	4,4	4,4	4,3	4,2	4,1	4,3	4,5	4,6

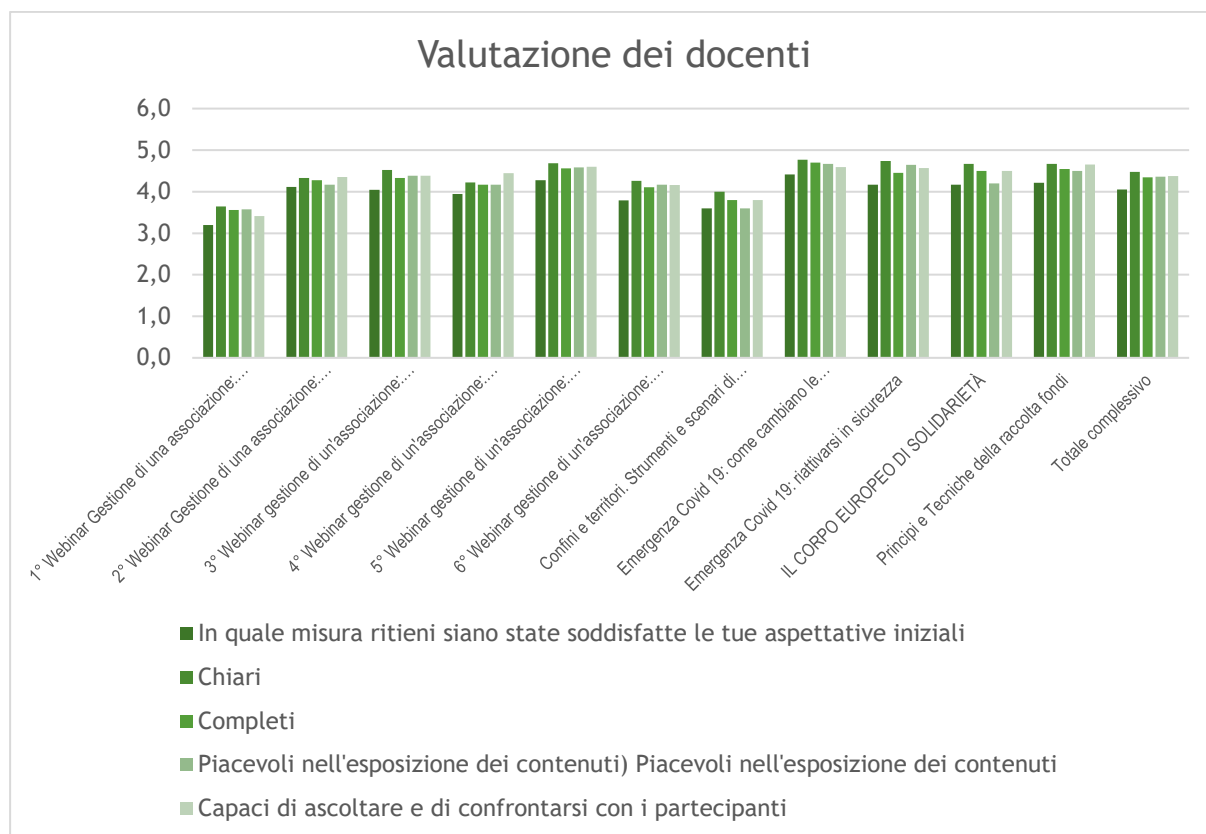
(scala 1-5)



Come è possibile osservare dalla tabella di autovalutazione compilata dai partecipanti agli 11 eventi di formazione realizzati nel 2020 il livello di soddisfazione è molto alto, in tutti gli indicatori descrittivi previsti: interesse, utilità, metodologia, contenuti, clima, materiale didattico e

organizzazione.

Anche per quanto riguarda la valutazione dei docenti (Grafico sottostante) la valutazione è positiva.



7.1.1.2 La valutazione del servizio di consulenza

Mentre i questionari di valutazione della formazione sono stati proposti a tutti i partecipanti ai vari eventi formativi, si è deciso di procedere diversamente per quanto riguarda la valutazione del servizio consulenza, un'attività particolarmente rilevante negli ultimi anni sia per quanto riguarda la necessità di aggiornamento e adeguamento prevista dalla Riforma del Terzo Settore, sia per la necessità di consulenza specifica anche in materia di sicurezza e rispetto della normativa anti - Covid-19.

Si è dunque deciso di individuare un campione tra le associazioni che hanno avuto accesso almeno a tre tipologie di consulenza nell'anno 2020 e a loro si è proposto di compilare il questionario sul gestionale del CSV.

Le associazioni che hanno compilato il questionario sono 67.

I grafici e le tabelle sottostanti mostrano una positiva valutazione del servizio erogato sui diversi aspetti indagati:

- accesso al servizio
- qualità della consulenza rispetto ai contenuti e alla completezza delle informazioni erogate
- modalità di erogazione del servizio
- tempistica delle risposte
- adeguamento del servizio consulenza rispetto alla situazione determinata dalla pandemia.

Un aspetto di particolare importanza da segnalare è il fatto che per la metà delle associazioni che hanno evidenziato un bisogno di consulenza specifica durante il periodo della pandemia, la risposta è stata tempestiva anche grazie ad una modalità di strutturazione del servizio organizzato per massimizzare il proprio apporto adottando strumenti tipicizzati e di auto-consulazione da una parte, e sistemi di relazione online dall'altra.

ASSOCIAZIONI RISPONDENTI PER PROVINCIA

22 
Ancona

8 
Ascoli Piceno

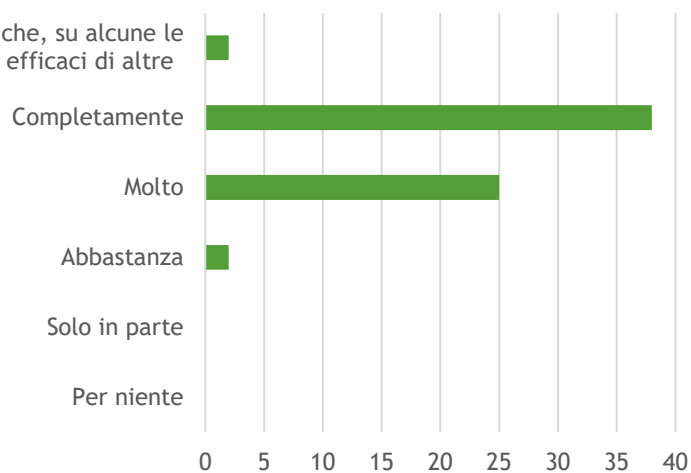
6 
Fermo

14 
Macerata

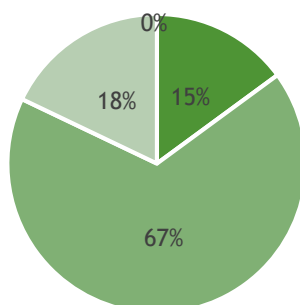
17 
Pesaro

Efficiacia della consulenza erogata dal CSV

Dipende dalle tematiche, su alcune le consulenze sono più efficaci di altre

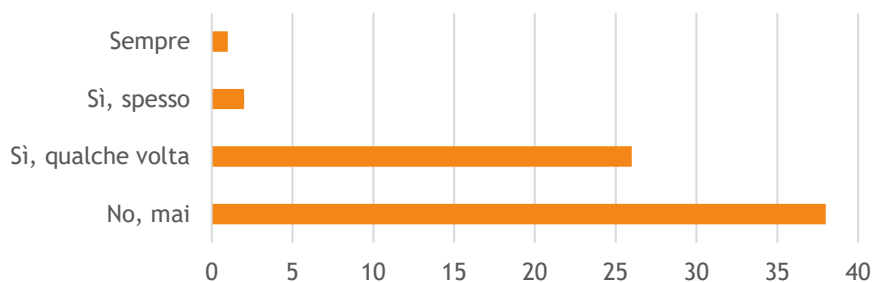


La consulenza ha reso l'associazione più autonoma?

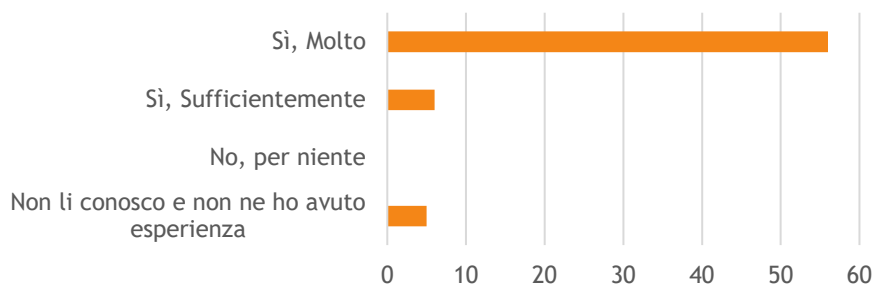


■ No, per niente ■ Sì, sufficientemente ■ Sì, molto ■ Sì, completamente

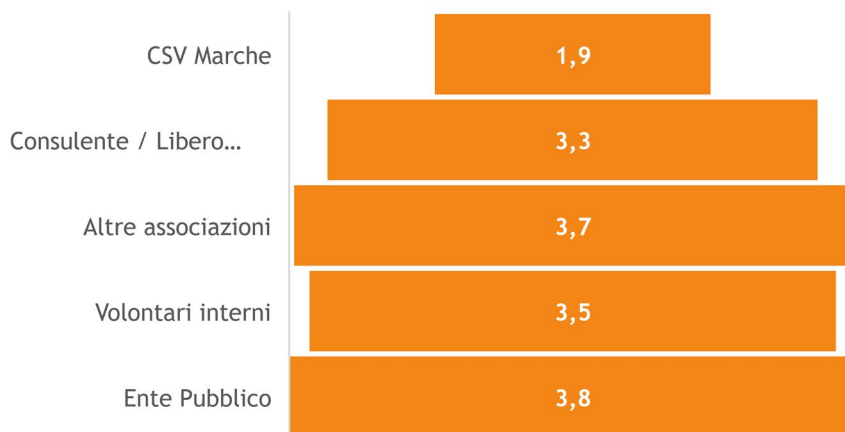
Ricorso ad altri consulenti esterni in seguito all'erogazione del servizio

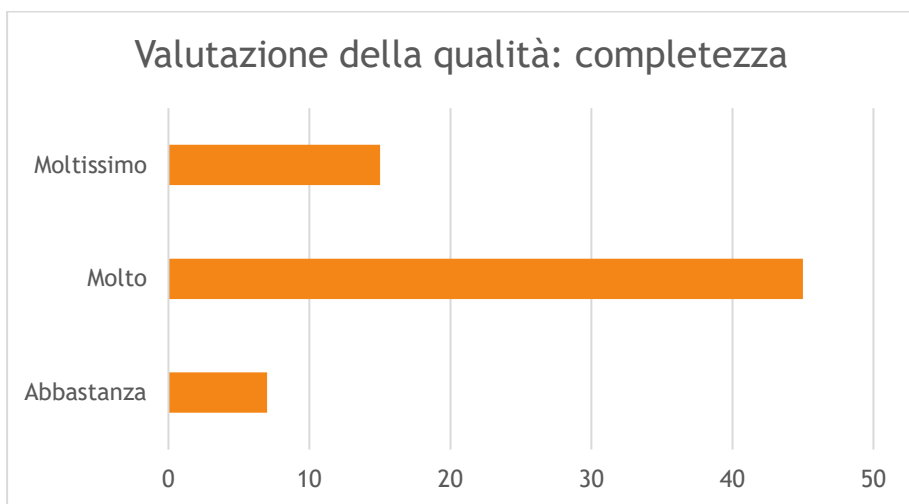
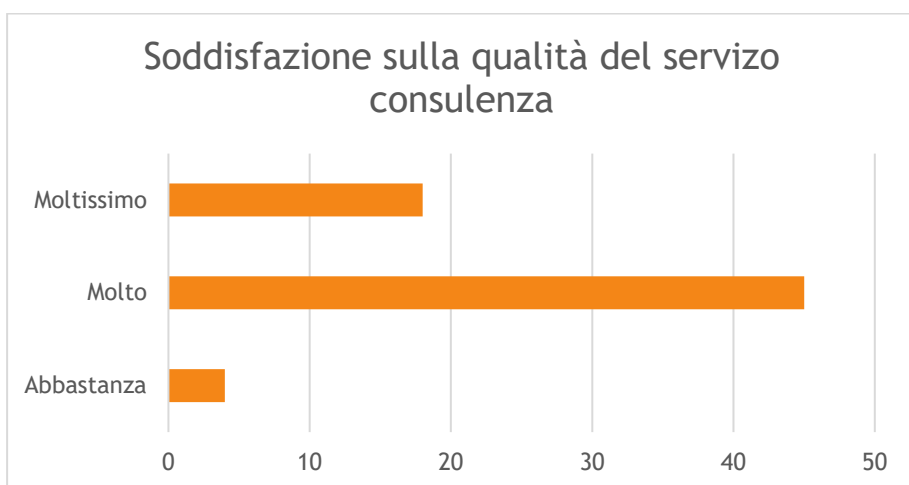
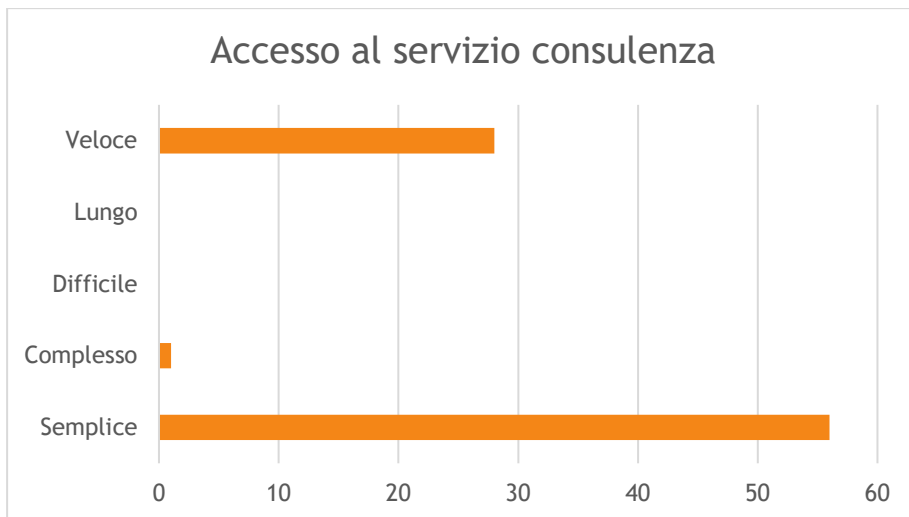


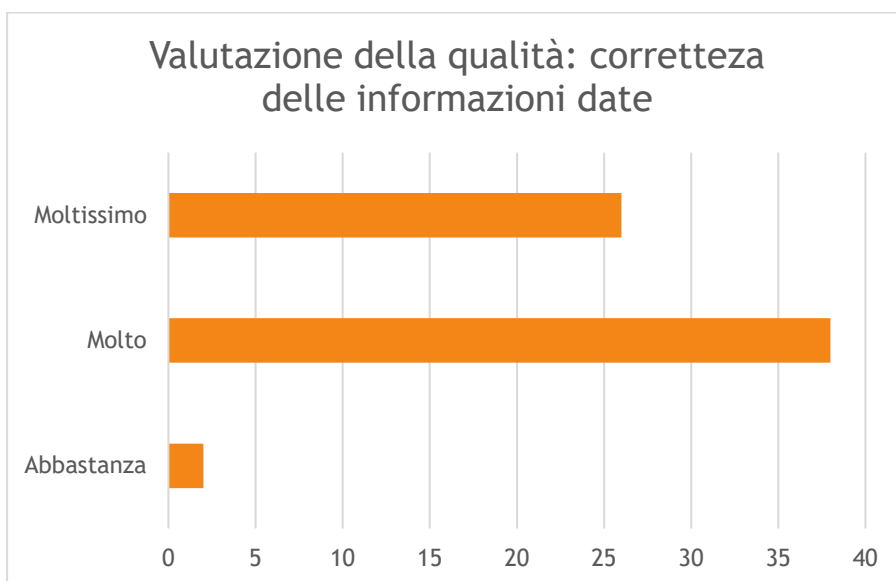
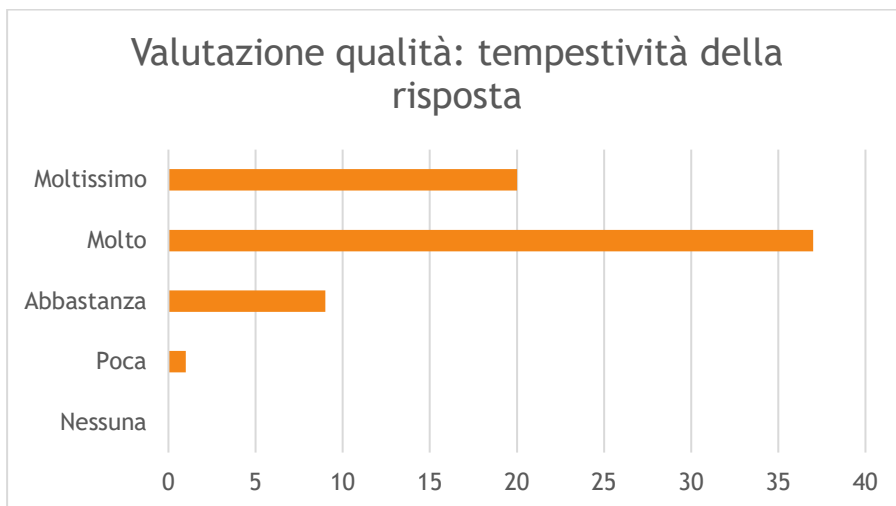
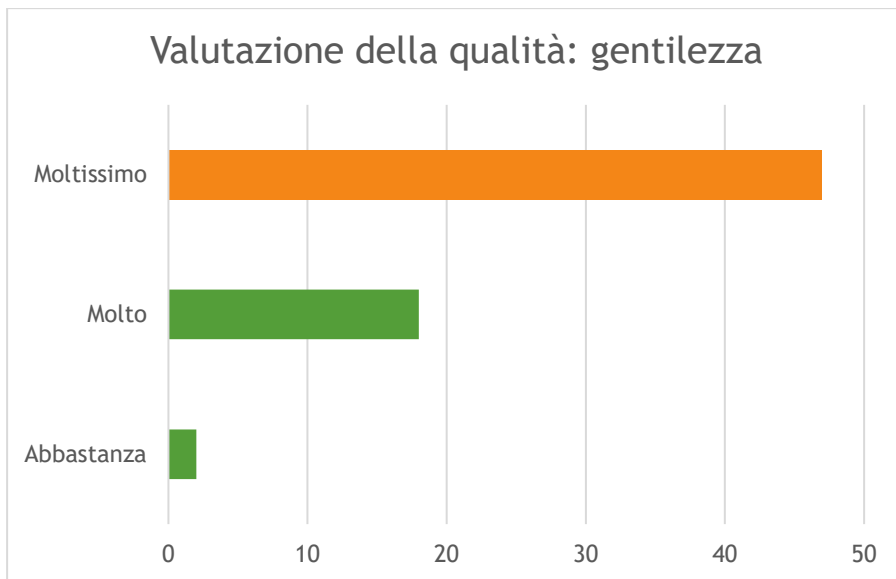
Utilità di strumenti di auto-consultazione e tipicizzati



Ordine prioritario dei soggetti ai quali le associazioni si rivolgono







In seguito alle restrizioni dovute alla pandemia, avete avuto bisogno di assistenza particolare per accedere al servizio consulenza?	n.
Sì, perché non avevamo strumenti e connessione per servizi online	2
Sì, perché non avevamo competenze per accedere a servizi online	6
Solo inizialmente perché il CSV ha permesso di accedere al servizio da remoto attraverso modalità online (videoconferenza con Meet, Skype, Teamviewer, ecc)	11
No, il servizio consulenza era già organizzato attraverso una modalità da remoto	47



Valutazione servizio consulenze specifiche pandemia	Abbastanza	Molto
Completezza consulenza erogata	2	19
Chiarezza consulenza erogata	3	17
Tempestività consulenza erogata	4	17

7.1.2 PROGETTAZIONE EXTRA FUN

La progettazione extra FUN per il CSV riveste un ruolo significativo almeno su 3 livelli: la massimizzazione della partecipazione delle associazioni all'interno di azioni e reti significative per la loro missione statutaria; lo scambio e la condivisione di prassi e l'innovazione sociale.

Anche per i motivi connessi alla crisi pandemica i progetti extra FUN conclusi nel 2020 sono solamente due ai quali il CSV ha partecipato in qualità di partner. Per questi progetti in un'ottica più di rendicontazione che di valutazione di qualità si mettono in trasparenza i dati relativi alla partecipazione e alle realizzazioni.

Linea di finanziamento di cui hanno usufruito i due progetti: ERASMUS+ KA2 - e FAMI

Il progetto Volunteer-based tutoring model for low-skilled migrants & refugees - Volutoring - finanziato da ERASMUS+ KA2 è durato 2 anni ed è stato implementato da 6 enti no profit con l'obiettivo di sviluppare uno strumento per gli enti di volontariato e del terzo settore che vogliono impegnarsi nell'insegnamento ad adulti migranti poco scolarizzati: <https://development.csicy.com/it/home-3/>.

Dati di partecipazione: Volontari coinvolti 10 volontari del territorio marchigiano; visitatori unici sullo strumento VOLUTORING: 160; soggetti raggiunti dalla comunicazione: più di 5.000 contatti raggiunti con newsletter periodiche, news sul sito/1500 contatti raggiunti direttamente con post FB dedicati

Dati di realizzazione: la piattaforma formativa online multilingue: <https://development.csicy.com/it/home-3/>

Ipotesi di continuità: gestione autonoma dello strumento che può essere adottato da qualsiasi ente ne faccia richiesta.

Il progetto Cittadini si diventa è finanziato dal FAMI (Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020) - Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale ON 3 - Capacity building ed è stato realizzato in 18 mesi, il CSV è stato partner con una rete progettuale composta da 7 ETS.

Dati di partecipazione: 3 associazioni di stranieri socie del CSV MARCHE; persone coinvolte complessivamente 16, di cui 6 addetti ai servizi territoriali del comune di Ancona e 10 volontari delle associazioni coinvolte; 10 esercizi commerciali gestiti da stranieri nella città di Ancona; più di 5000 contatti informati periodicamente tramite newsletter e sito, 810 contatti diretti su post FB.

Dati di realizzazione: sono stati elaborati documenti di analisi in merito alla gestione della fase pandemica da parte delle comunità di stranieri residenti nella città di Ancona che rimangono a disposizione degli stessi, oltre ai materiali informativi stampati e audio che sono tuttora utilizzati e a disposizione delle associazioni e dei loro volontari. Materiali informativi plurilingua sia cartacei che audio. Servizi di supporto informativo per stranieri attivati dalle 3 associazioni partecipanti.

7.2 Gli obiettivi di miglioramento

Il sistema di monitoraggio è organizzato da un gestionale capace di tracciare ed elaborare le informazioni in modo più che soddisfacente

Si tratta di una valutazione condotta con l'obiettivo di "rendicontare" un dato producendo informazioni adeguate ad alimentare una riflessione partecipata su di esso. Utilizzando una citazione di Scriven 1991¹ ripresa da Stake: "*quando il cuoco assaggia la minestra è valutazione formativa, quando la assaggia il cliente è valutazione sommativa*": forse si dovrebbe far assaggiare di più la minestra ai clienti.

È inoltre importante continuare a rafforzare la funzione comunicativa del BS in un'ottica di trasparenza e condivisione dei risultati.

¹ Evaluation Thesaurus. Michael Scriven - Western Michigan University, USA. August 1991 | 408 pages | SAGE Publications, Inc.

8 Situazione economico-finanziaria

La situazione economica, patrimoniale e finanziaria di CSV Marche è rappresentata nella sua interezza negli schemi che compongono il bilancio di esercizio (Stato Patrimoniale, Rendiconto Gestionale e nota integrativa). A tale documento si rimanda quindi per una lettura esaustiva di tali informazioni, mentre in questa sezione del bilancio ci si limita a fornire un quadro generale di riferimento, riportando le grandezze e gli aspetti principali affinché il lettore del bilancio sociale possa farsi un'idea complessiva della dimensione economica dell'ente. Di seguito si propone lo schema di Rendiconto Gestionale sintetico, mentre nei paragrafi successivi si procederà ad una breve analisi dei proventi e degli oneri riportati nel bilancio consuntivo 2020.

PROVENTI	Fondi FUN	Fondio diversi da FUN	TOTALE
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE (art. 5 D.lgs. n. 117/2017)			
1.1) Da Contributi FUN (Art. 62 D.lgs. n. 117/2017)	777.282,15	-	777.282,15
1.2) Da contributi su progetti	-	272.097,56	272.097,56
1.3) Contratti con Enti pubblici	-	80.686,48	80.686,48
1.4) Da soci ed associati	-	15.893,46	15.893,46
1.5) Da non soci	-	86.069,63	86.069,63
1.6) Altri proventi e ricavi	37.022,98	15.370,39	52.393,37
TOTALE 1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	814.305,13	470.117,52	1.284.422,65
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI (art. 7 D.lgs n. 117/2017)	-	-	-
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' DIVERSE (art. 6 D.lgs. n. 117/2017)			
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	6,37		
5) PROVENTI STRAORDINARI	16.632,25		
TOTALE PROVENTI	830.943,75	471.197,52	1.302.141,27
ONERI	Consuntivo 2020 FUN	Consuntivo 2020 Extra FUN	Consuntivo 2020
1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE (art. 5 D.lgs. N. 117/2017)			
1.1) Oneri da Funzioni CSV			
1) Promozione, Orientamento e Animazione	134.893,51	265.861,81	400.755,32
2) Consulenza, assistenza e accompagnamento	115.899,50	30.942,15	146.841,65
3) Formazione	99.912,40	24.336,46	124.248,86
4) Informazione e comunicazione	160.099,70	33.427,98	193.527,68
5) Ricerca e Documentazione	19.599,07	523,42	20.122,49
6) Supporto tecnico logistico	56.192,70	4.124,77	60.317,47
Totale 1.1) Oneri da Funzioni CSV	586.596,88	359.216,59	945.813,47
1.2) Oneri da altre attività tipiche			
1) Supporto Ass. AIAS Progetto "Noi speriamo che ce la caviamo"		18.883,06	18.883,06
Totale 1.2) Oneri da altre attività tipiche	-	18.883,06	18.883,06
TOTALE 1) ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	586.596,88	378.099,65	964.696,53
2. ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI (art. 5 D.lgs. N. 117/2017)			
3. ONERI DA ATTIVITÀ DIVERSE (art. 6 D.lgs. N. 117/2017)			
4. ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	644,97		
5. ONERI STRAORDINARI	1.007,20	100,00	
6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE			
3.1) Acquisti	3.648,71		3.648,71
3.2) Servizi	78.524,55	10.117,04	88.641,59
3.3) Godimento beni di terzi	19.239,36		19.239,36
3.4) Personale	94.701,50	48.007,62	142.709,12
3.5) Ammortamenti	5.881,51		5.881,51
3.6) Oneri diversi di gestione	40.699,07	1.166,98	41.866,05
TOTALE 6. ONERI DI SUPPORTO GENERALE	242.694,70	59.291,64	301.986,34
TOTALE ONERI	830.943,75	437.491,29	1.268.435,04
RISULTATO GESTIONALE DELL'ESERCIZIO	-	33.706,23	33.706,23

8.1 Proventi

Il valore complessivo dei proventi riportati nel bilancio consuntivo 2020 di CSV Marche ammontano ad euro 1.302.141.

Di questi Euro 830.994 derivano direttamente dai contributi FUN (Fondo Unico Nazionale di cui all'art. 62 del Decreto legislativo n. 117/2017) attribuiti dall'ONC e da altri proventi di carattere straordinario direttamente afferibili alla gestione FUN.

Mentre i restanti 471.198 euro derivano da altre fonti di finanziamento.

I proventi FUN

I contributi di cui all'art. 62 del Decreto legislativo n. 117/2017 per l'anno 2020 ammontano ad euro 777.282.

Il valore iscritto in bilancio, calcolato sulla base del principio della competenza economica, tiene conto delle seguenti componenti:

- **L'attribuzione annuale 2020** assegnata dall'ONC in favore del CSV Marche;
- **I residui vincolati da anni precedenti** relativi a contributi attribuiti dall'ONC per la realizzazione di specifiche azioni previste nella programmazione 2019 che non si sono concluse nel 2019 e che quindi dovranno concludersi nel 2020;
- **le variazioni di natura patrimoniale** (corrispondenti alla differenza tra il valore dei contributi FUN utilizzati per relative all'acquisizione durante l'anno di beni durevoli di investimento e del valore degli ammortamenti registrati sui beni acquisiti con il FUN),
- **I residui finali** che rappresentano la quota di contributi che non è stata utilizzata al termine dell'esercizio 2020 e che determina una rettifica/riduzione dei proventi di competenza. Questi residui finali si dividono a loro volta in due tipologie:
 - **I residui finali vincolati:** corrispondenti alla quota di contributi FUN non utilizzata nell'anno ma che verrà utilizzata nell'esercizio successivo per realizzare o terminare le azioni previste nella programmazione 2020 che non si sono concluse nell'anno 2020. Si tratta di azioni per le quali il CSV ha ottenuto specifica ammissione a finanziamento da parte dell'OTC.
 - **I residui finali liberi:** corrispondenti alla quota di contributi FUN non utilizzata nell'anno che deriva da economie realizzate su azioni concluse. Si tratta di azioni che hanno ottenuto specifica ammissione a finanziamento da parte dell'OTC e che sono state realizzate con un impiego di risorse FUN inferiore al finanziamento ottenuto.

Di seguito un breve prospetto di riepilogo che "ricostruisce" il valore di competenza inserito in bilancio.

Contributi ex art. 62 Dlgs n. 117/2017	Contributi FUN 2020
Attribuzione annuale	1.150.000,00
(+) Risorse vincolate da anni precedenti	129.910,70
(+) Risorse non vincolate da anni precedenti	-
(-) Contributi utilizzati per l'acquisto di beni in C/Capitale	- 19.405,44
(+) Contributi pluriennali - quota di competenza dell'anno corrente	15.108,34
(-) RESIDUI finali Vincolati per completamento azioni	- 286.225,31
(-) RESIDUI finali liberi	- 212.106,14
(=) TOTALE CONTRIBUTI DI COMPETENZA	777.282,15

Gli ulteriori proventi imputati alla gestione "FUN" riguardano principalmente i contributi a fondo perduto ricevuti durante l'esercizio e i crediti di imposta riconosciuti in attuazione delle diverse norme emanate dal Governo Italiano a sostegno delle organizzazioni in seguito allo sviluppo della pandemia dovuta al Covid-19.

Tali proventi, che insieme ad una componente residuale di sopravvenienze attive, ammontano complessivamente ad euro 53.662 - pur non rappresentando una componente diretta dei contributi assegnati dall'ONC in favore del CSV - sono stati accertati sulla base di parametri e costi sostenuti con l'impiego del FUN, pertanto il loro ammontare è stato trattato quale componente integrativa ai contributi di cui all'art. 62 del CTS.

I proventi extra FUN

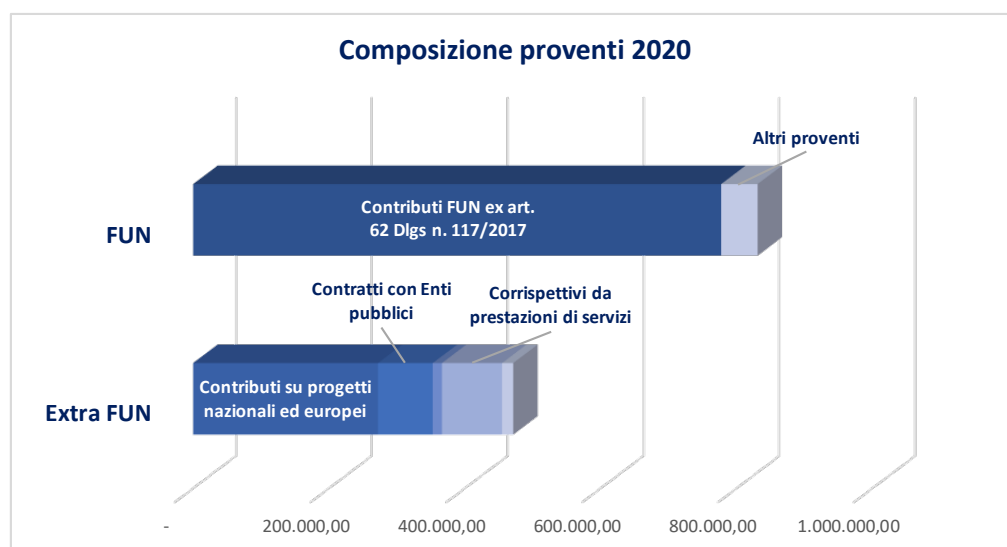
I Proventi iscritti in bilancio di provenienza diversa da quelli del FUN ammontano complessivamente ad euro 471.198. La provenienza di tali ulteriori proventi può essere riepilogata come segue:

Proventi extra FUN	Extra FUN
Contributi su progetti nazionali ed europei	272.097,56
Contratti con Enti pubblici	80.686,48
Quote associative	13.435,00
Corrispettivi da prestazioni di servizi	88.528,09
Altri proventi	16.450,39
TOTALE	471.197,52

La quasi totalità dei proventi di origine extra FUN sono stati comunque utilizzati da CSV Marche per la realizzazione di attività inerenti le funzioni CSV così come individuate all'art. 63 del Dlgs n. 117/2017. Si tratta infatti di risorse economiche introitate per aumentare il livello qualitativo dell'offerta dei servizi e delle attività di promozione del volontariato sul territorio marchigiano.

Tutti i fondi derivanti dai progetti nazionali ed europei sono stati ottenuti su linee di finanziamento attinenti le funzioni CSV (attività di promozione del volontariato, animazione territoriale e formazione), così come anche la totalità dei proventi derivanti da contratti con gli enti locali, tra i quali si segnala la convenzione stipulata con la Regione Marche per l'attività di supporto tecnico gestionale agli ETS della regione per la quale è stato riconosciuto un contributo di euro 65.000.

Di seguito una rappresentazione grafica della composizione dei proventi 2020 di CSV Marche



8.2 Oneri

In merito agli oneri sostenuti nel 2020 da CSV Marche è necessario sottolineare come il loro livello quantitativo abbia risentito delle difficoltà operative scaturite in seguito all'emergenza sanitaria. I servizi erogati dal CSV hanno registrato infatti dal periodo di marzo 2020 un rallentamento o una riduzione delle quantità rispetto agli anni precedenti. Queste a loro volta hanno determinato un abbassamento dei costi sia rispetto all'esercizio 2019 che rispetto alle previsioni di spesa formulate senza tenere conto di quanto sarebbe accaduto.

I servizi in cui si sono registrati i minori costi sono quelli che prevedono il sostenimento di costi in maniere direttamente proporzionale al numero di richieste avanzate dagli ETS.

In particolare il servizio di sostegno alla promozione delle iniziative degli ETS e l'attività di formazione (sia la formazione proposta dal CSV sia quella proposta dagli ETS) sono le due tipologie di servizio che per loro natura hanno registrato un calo della domanda a cui è seguito una riduzione di costi sostenuti. Se da un lato la pandemia ha infatti rappresentato un acceleratore di processi di cambiamento (soprattutto in merito alle modalità di erogazione di alcuni servizi) dall'altro il rallentamento delle

attività svolte dagli ETS e la difficoltà di adattarsi in tempi brevissimi ha comportato un inevitabile abbassamento del livello della domanda.

Al contrario gli ETS hanno continuato a porre al CSV quesiti di natura tecnica (spesso anche legati alle nuove norme emanate nel 2020 che hanno disciplinato la gestione dell'emergenza sanitaria), ma l'utilizzo del personale dipendente come risorsa principale utilizzata per rispondere alle istanze degli ETS ha determinato un mantenimento dei costi (fissi) in linea con quelli degli anni precedenti.

Gli oneri riportati nel Rendiconto Gestionale sono classificati per destinazione, sulla base dei servizi/progetti/attività per i quali sono stati sostenuti. Questo permette una lettura immediata della dimensione economica delle attività svolte dal CSV. Di seguito, si propone invece una lettura dei costi sostenuti a seconda della loro natura:

ONERI	Consuntivo 2020
G1 - ACQUISTO MATERIALI DI CONSUMO	30.188,82
G1.01 - MATERIALE DI CANCELLERIA CONSUMO	4.779,26
G1.99 - ALTRI ONERI ACQUISTI MATERIALE DI CONSUMO	25.409,56
G2 - SERVIZI	392.495,44
G2.01 - COMPENSI A PROFESSIONISTI - SERVIZI	111.945,76
G2.03 - PRESTAZIONI OCCASIONALI	20.126,66
G2.05 - LAVORATORI PARASUBORDINATI - SERVIZI	18.898,05
G2.10 - SPESE DI SPEDIZIONE E TRASPORTO	881,41
G2.11 - UTENZE	45.074,90
G2.13 - ASSICURAZIONI	17.676,24
G2.14 - ASSISTENZA SOFTWARE E WEB	-
G2.15 - SERVIZI FOTOCOPIE, STAMPE ED ELABORAZIONI GRAFICHE	52.798,91
G2.16 - SERVIZI DI PULIZIA	11.248,33
G2.04 - LAVORATORI PARASUBORDINATI - STAFF	57.433,18
G2.02 - PRESTAZIONI PROFESSIONALI - STAFF	56.412,00
G3 - GODIMENTO BENI DI TERZI	71.920,89
G3.01 - CANONI DI LOCAZIONE SEDE OPERATIVA	39.913,96
G3.02 - ALTRI CANONI DI LOCAZIONE	304,00
G3.03 - CANONI DI LOCAZIONE ATTREZZATURE E MACCHINE ELETTRONICHE	26.430,52
G3.05 - CANONI LICENZE SOFTWARE	5.272,41
G4 - PERSONALE	630.110,22
G4.01 - PERSONALE DIPENDENTE	630.110,22
G5 - INVESTIMENTI - AMMORTAMENTI	15.108,35
G5.01 - AMMORTAMENTI IMMATERIALI	1.742,20
G5.02 - AMMORTAMENTI MATERIALI	13.366,15
G9 - ONERI DIVERSI DI GESTIONE	128.611,32
G9.12 - VIAGGI, VITTO E ALLOGGIO OPERATORI E ORGANI SOCIALI	13.332,88
G9.10 - MANUTENZIONI, RIPARAZIONI, ASSISTENZA TECNICA	23.760,81
G9.11 - RIMBORSI SPESE VOLONTARI	6.146,49
G9.01 - COMPENSI A ORGANI ISTITUZIONALI	8.627,84
G9.02 - QUOTE DI ADESIONE AD ENTI	14.290,00
G9.03 - IMPOSTE INDIRETTE	2.677,65
G9.04 - IMPOSTE DIRETTE	835,43
G9.08 - ONERI FINANZIARI	3.037,96
G9.09 - ONERI STRAORDINARI	1.107,20
G9.99 - ALTRI ONERI DIVERSI DI GESTIONE	54.795,06
TOTALE ONERI	1.268.435,04

8.3 Informazioni patrimoniali

La situazione patrimoniale di CSV Marche al 31/12 presenta un quadro di totale equilibrio. Tutti i contributi FUN di cui all'art. 62 del D.Lgs. n. 117/2017 attribuiti dall'ONC e ammessi a finanziamento dall'OTC sono stati regolarmente incassati alla data del 31/12/2020.

In merito ai fondi extra FUN si segnala che la totalità delle somme ricevute dai diversi soggetti finanziatori (pubblici e privati) a titolo di acconti su progetti piuttosto che a saldo di questi ultimi coprono le spese sostenute per la realizzazione delle medesime attività. Pertanto la gestione dei progetti e dei contratti con gli enti locali non genera alcun squilibrio finanziario.

Tanto che le disponibilità liquide al 31/12 sono più che sufficienti a coprire i debiti di breve periodo e i ratei e risconti passivi.

Il Fondo TFR accantonato trova parziale copertura con la polizza vita stipulata nel 2015 (iscritta in bilancio al suo valore nominale), mentre la differenza trova copertura con le disponibilità liquide.

Non sussistono alla data del 31/12/2020 debiti di lungo periodo.

In merito ai fondi presenti nel passivo patrimoniale si segnala un significativo aumento, rispetto allo scorso anno, del Fondo per completamento azioni (destinato ad accogliere i contributi FUN non utilizzati al 31/12/2020 ma che verranno utilizzati nell'esercizio 2021 per completare le azioni previste nel programma 2020 che non si sono concluse nell'anno) e del Fondo Risorse in attesa di destinazione (destinato ad accogliere i contributi FUN non utilizzati al 31/12/2020 e la cui attribuzione si riferisce ad azioni concluse nell'anno). In tale ultimo fondo risiedono quindi le cosiddette "economie" del CSV scaturite dalla gestione 2020 che si sommano a quelle già presenti nel fondo derivanti dalle gestioni precedenti. Entrambi i fondi hanno evidentemente risentito del calo dei costi sostenuti nel 2020 rispetto agli esercizi precedenti, infatti al loro interno confluiscono le risorse non utilizzate in parte già vincolate ad azioni specifiche (che si concluderanno nel 2021) ed in parte "libere". Si ricorda che anche su queste ultime risorse "libere" da programmazioni specifiche grava comunque il vincolo di destinazione di cui all'art. 62 del D.Lgs. n. 117/2017 pertanto il loro utilizzo futuro da parte del CSV sarà subordinato ad una specifica riprogrammazione da parte del CSV stesso su attività rientranti tra le funzioni CSV e all'ammissione a finanziamento da parte dell'OTC.

Di seguito il Prospetto di Stato Patrimoniale in forma sintetica:

Tabella 3 - Prospetto di Stato Patrimoniale, in forma sintetica

ATTIVO	2020	2019	Variazione
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE			-
B) IMMOBILIZZAZIONI			
I - Immobilizzazioni immateriali	3.310,34	5.052,54	- 1.742,20
II - Immobilizzazioni Materiali	32.411,61	26.286,78	6.124,83
III - Immobilizzazioni finanziarie	138.498,31	138.498,31	-
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	174.220,26	169.837,63	4.382,63
C) ATTIVO CIRCOLANTE			
I - Rimanenze			
II - Crediti (Esigibili entro l'esercizio successivo)	1.351.006,79	654.062,66	696.944,13
III - Attività finanziarie non immobilizzate			
IV - Disponibilità liquide	1.094.730,75	638.422,24	456.308,51
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	2.445.737,54	1.292.484,90	1.153.252,64
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	14.025,35	27.702,28	- 13.676,93
TOTALE ATTIVO	2.633.983,15	1.490.024,81	1.143.958,34

PASSIVO	2020	2019	Variazione
A) PATRIMONIO NETTO			-
I - Fondo di dotazione dell'ente			-
II - Patrimonio vincolato	45.839,35	41.542,25	4.297,10
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	65.170,37	31.464,14	33.706,23
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	111.009,72	73.006,39	38.003,33
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI			
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV			
1) Fondo per completamento azioni	214.024,36	131.828,92	82.195,44
2) Fondo risorse in attesa di destinazione	552.712,83	266.487,52	286.225,31
Totale I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	766.737,19	398.316,44	368.420,75
II - Altri Fondi			
1) Fondo per completamento azioni Progetti Nazionali ed Europei	613.996,95	252.962,17	361.034,78
Totale II - Altri Fondi	613.996,95	252.962,17	361.034,78
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	1.380.734,14	651.278,61	729.455,53
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	244.208,88	223.886,97	20.321,91
D) DEBITI	845.685,91	494.917,81	350.768,10
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	52.344,50	46.935,03	5.409,47
TOTALE PASSIVO	2.633.983,15	1.490.024,81	1.143.958,34

9 Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

L'Organo di Controllo, così come previsto sia dal comma 7 dell'articolo 30 del D.Lgs. 117/2017 che dalla sezione 8 del paragrafo 6 delle linee guida sul bilancio sociale (DM 04/07/2019), ha monitorato:

- lo svolgimento in via esclusiva o quantomeno prevalente delle attività di interesse generale previste dall'articolo 5 del CTS per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti, per lo svolgimento dell'attività statutaria, l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve.

Il Bilancio Sociale è redatto, ad avviso del collegio, in conformità alle linee guida di cui all'art.14, co. 1 del CTS adottate con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019.

La relazione integrale dell'Organo di Controllo è allegata al Bilancio Consuntivo 2020.

10 Questionario di gradimento del bilancio sociale

1) A quale di queste categorie di interlocutori lei appartiene?

- Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- Componente di un ente socio del CSV
- Personale del CSV
- Componente di un Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- Componente di un ETS
- Volontario in un ETS
- Volontario
- Cittadino
- Componente di un Ente pubblico
- Altro (specificare) _____

2) Attraverso quale modalità hai potuto leggere il bilancio sociale del CSV?

3) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del bilancio sociale?

- una lettura approfondita e attenta
- una lettura rapida, ma completa
- una scorsa veloce

4) Attraverso la lettura del bilancio sociale, che idea si è fatto del CSV?

- una OdV di grandi dimensioni
- un'impresa sociale
- un ente pubblico
- altro (specificare) _____

5) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente
- lettura faticosa
- un mattone

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

6) Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
- sobria e decorosa
- pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

7) Sui contenuti: in che modo illustrano l'azione sociale del CSV?

- ottimamente
- parzialmente
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

8) Sulla completezza: ha cercato qualche dato/informazione senza trovarlo?

- sì
- no

Se sì, cosa?

9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- sì
- no

Se sì, cosa?

10) Sull'equilibrio: le sembra che qualche sezione, dato o informazione abbia troppo o troppo poco spazio nell'esposizione?

- sì
- no

Se sì, cosa? (indichi anche se troppo o troppo poco spazio)
